

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Analýza spokojenosti obyvatel se službami obce

Resident Satisfaction Measurement with Municipal Services

Student:

Bc. Eva Smejkalová

Vedoucí diplomové (bakalářské) práce:

Ing. Tereza Navrátilová

Ostrava 2010

Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně. Přílohu č.4, danou mi k dispozici jsem samostatně doplnila.

V Ostravě dne 30.4. 2010

vlastnoruční podpis autora

Poděkování

Ráda bych poděkovala Ing. Tereze Navrátilové za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této diplomové práce.

Obsah

1	Úvod	1
2	Charakteristika a historie obce	3
2.1	Historie obce	3
2.2	Současnost obce	6
2.3	Marketingové prostředí obce.....	8
3	Teoretická východiska spokojenosti zákazníka	13
3.1	Spokojenost zákazníka	13
3.1.1	Potřeby	13
3.1.2	Hodnota vnímaná zákazníkem	14
3.1.3	Výzkum spokojenosti zákazníka	15
3.2	Definice a vlastnosti služeb.....	17
3.2.1	Klasifikace služeb	17
3.2.2	Vlastnosti služeb	18
3.2.3	Kvalita služeb	19
3.2.4	Vnímaná kvalita služeb.....	19
3.3	Marketingový mix měst a obcí.....	20
3.3.1	Produkt	20
3.3.2	Cena	21
3.3.3	Distribuce	21
3.3.4	Marketingová komunikace	22
3.3.5	Lidé	23
3.3.6	Procesy	24
3.3.7	Materiální prostředí.....	25
4	Metodika diplomové práce	26
4.1	Přípravná fáze.....	26
4.2	Realizační fáze	28
5	Analýza spokojenosti obyvatel	30
5.1	Spokojenost s poskytovanými technickými službami	32
5.2	Spokojenost s dopravní obslužností obce	33
5.3	Spokojenost se vzdělávacími institucemi	35
5.4	Spokojenost s kulturou a kulturními akcemi.....	36
5.5	Spokojenost se zdravotními službami	38
5.6	Spokojenost se službami obecní policie	40
5.7	Spokojenost se službami obecního úřadu	42
5.8	Spokojenost s nákupními možnostmi	45
5.9	Spokojenost s ostatními službami	46
5.10	Vítané aktivity obce	48
5.11	Poziční mapa	49
6	Návrhy a doporučení	51
7	Závěr.....	57
	Seznam použité literatury	
	Seznam zkratk	
	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	
	Přílohy	

1 Úvod

Pojmem obec se v českém právu rozumí teritoriálně ohraničené samosprávné územní celky, které disponují právní subjektivitou a vlastním majetkem. Obce jsou oprávněny vykonávat veřejnou správu na svém území ve vlastní působnosti dle Zákona o obcích č. 128/2000 Sb. Posláním obcí je péče o všestranný rozvoj svého území a potřeb svých občanů a dále také chránit při plnění úkolů veřejný zájem vyjádřený v zákonech.

Pod pojmem obec si však nepředstavíme pouze tečku na mapě jako samosprávný územní celek. Obec tvoří hmotné statky, kulturní památky, domy s možností bydlení, silnice, přírodní podmínky okolí ale také lidé – její obyvatelé, kteří jsou ochotni v obci nejen bydlet, ale také se podílet na jejím rozvoji. Na druhou stranu lidé očekávají, že jim obec nabídne různé služby, které jim život v obci usnadní, či zpříjemní.

Základem úspěchu obce je harmonizace a spolupráce veřejného a soukromého sektoru. V pojetí marketingu obce je občan v roli zákazníka, který porovnává kvalitu v soukromé a veřejné sféře a požaduje určitý standard bez ohledu na povahu poskytovatele.

Představitelé menších obcí se často mylně domnívají, že využití marketingu není pro jejich malou obec vhodné, ba je téměř zbytečné. Opak je však pravdou. I omezené využití marketingových nástrojů může odstranit řadu problémů, které obce řeší. Obce se mohou spojovat s ostatními a připravit společnou strategii. Tyto strategie mohou být založeny na různých konkurenčních výhodách obcí. Některé obce přitahují turisty, podnikatele, investory, ale i nové obyvatele např. na historické památky, muzea, kulturní aktivity, přírodní prostředí obce, ale také nákupní a zábavní centra. Vytvořením společné strategie nejen pro komunikaci s těmito subjekty mohou obce vytvořit atraktivní lokalitu či region. [9]

Cílem této diplomové práce je analyzovat spokojenost obyvatel obce s poskytovanými službami. Jedná se o obec Štěpánov, kde od narození žiji a plánuji žít i do budoucna. Proto se zajímám o dění v obci a její další rozvoj mi není lhostejný.

Štěpánov je jednou z 96 obcí okresu Olomouc. Obec Štěpánov je celek tvořený z místních částí Benátky, Březce, Moravská Huzová, Stádlo a Štěpánov. Na mapě najdeme Štěpánov asi deset kilometrů severně od města Olomouc, v pomyslném čtyřúhelníku měst Šternberk, Uničov, Litovel a Olomouc.

Obec Štěpánov poskytuje svým obyvatelům řadu různorodých služeb. Jedná se např. o služby týkající se zdravotnictví, školství, kultury, péče o obecní zeleň, dodržování veřejného pořádku, dopravy a mnohé další. Tyto služby však nemusejí být obcí poskytovány na takové úrovni, jakou její obyvatelé očekávají a požadují. Ve svém okolí se často setkávám s názory, že jsou služby v obci poskytovány nevhodně, některé služby nejsou využívány téměř vůbec, jiné např. úplně chybí. Proto je vhodné provést analýzu poskytování služeb v obci a pokusit se v případě výrazné nespokojenosti obyvatel o jejich zlepšení a nápravu.

Výzkum bude proveden formou osobního dotazování. V závěru diplomové práce budou formulovány návrhy a doporučení, která mohou napomoci zastupitelstvu obce rozhodnout o dalším vývoji poskytovaných služeb ve Štěpánově.

2 Charakteristika a historie obce

V rovinaté krajině severní části Hané, uprostřed pomyslného čtyřúhelníku tvořeného městy Olomoucí, Šternberkem, Uničovem a Litovlí, se rozkládá obec Štěpánov. V průběhu mnoha staletí vznikla pět kilometrů dlouhá ves ulicového typu, obtékaná na severovýchodní straně řekou Oskavou, z opačné strany lemovaná širokými poli, ztrácejícími se v lužních lesích kolem řeky Moravy. [1]

Urbanisticky je obec tvořena šesti samostatnými, prostorově oddělenými sídly, z nichž výrazně největší je Štěpánov, a to včetně Novoveské čtvrti. Další, podstatně menší, je Moravská Huzová, Březce, Stádlo a Benátky. [10]

Obec Štěpánov leží 10 km severně od města Olomouce a je druhou největší obcí okresu Olomouc.

Základní dopravní obslužnost zajišťuje Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje (IDSOK). IDSOK působí na území Olomouckého kraje a je do něj zapojena železniční, autobusová a městská hromadná doprava. Obslužnost Štěpánova autobusovou a železniční dopravou je zajišťována společností Veolia Transport a České dráhy. Štěpánov leží na železniční trati č. 270 Olomouc – Zábřeh na Moravě – Praha. Městská hromadná doprava není v obci zavedena. V okolí obce se nachází komunikace III. třídy spojující obec s Olomoucí, Litovlí, Uničovem a Šternberkem.

V katastru obce se nachází 71 nemovitých kulturních památek. Mezi nejvýznamnější památky obce patří kostel sv. Vavřince z roku 1773, filiální kostel sv. Barbory z roku 1875, kolonie 20ti dělnických domů z poloviny 19. století, kamenné sousoší Nejsvětější Trojice z roku 1812, kamenný kříž na hřbitově z roku 1812, kostel sv. Prokopa Sázavského a kostel sv. Floriána v Moravské Huzové. Fotografie kulturních památek obce viz. *Příloha č.1*.

2.1 Historie obce

„Pověst je branou historie. U každého národa, u každé pamětihodnosti. Skrývá se v ní určité skutečné jádro, které lidová fantazie obalila smyšlenými příběhy, o jejichž kořenech dnes historikové svádějí urputné boje. Dějiny všech národů a všech obcí i hradů, zámků a kostelů jsou tím poznamenány.“ [2, s.7]

Není tomu jinak, i dějiny obce Štěpánova jsou poznamenány pověstí. Celá tato pověst je uvedena v *Příloze č.2*.

„V listině vydané roku 1201 a obsahující první věrohodnou zmínku o Štěpánově se praví, že český král Přemysl Otakar I. věnuje ke zřízení záduší za knížata moravská Vladimíra a Břetislava klášteru Hradisku dvorec Štěpánovice.“ [1, s.7]

V roce 1273 došlo k výraznému rozšíření původní vsi. Založením nové vsi se počet usedlých obyvatel zvýšil na 65. Ves se tak rozrostla a získala svůj charakteristický půdorys, který si uchovala dodnes. Letopočet 1273 je tedy považován za skutečný rok vzniku Štěpánova. Obě osady tvořily jednu obec spravovanou společným rychtářem. Teprve v roce 1889 došlo z nařízení zemského výboru ke sloučení majetku a hospodaření obou vsí. [1]

Skutečným počátkem nové éry v dějinách Štěpánova se stal revoluční rok 1848, který definitivně zbavil místní rolníky poddanství a vytvořil základy pro nové uspořádání společenských poměrů i veřejné správy. Obec přestala být součástí hradištského panství a získala skutečnou samosprávu. Zanikly úřady rychtáře, purkmistra a konšelů. Jejich místo nahradily volené orgány obecního výboru a představenstva v čele se starostou obce. [1]

Těsně před polovinou 19. století se staví železnice z Olomouce do Prahy. Díky plánované železniční stanici byly ve Štěpánově založeny v roce 1842 Franzem Kleinem železářny. Hlavním vyráběným sortimentem železáren byly kolejnice. Obec se tak stala zemědělsko-průmyslovou. Současně se železárnami začala vznikat v blízkosti železniční stanice nová čtvrť nazvaná podle továrny „Na Hutích“. [1]

Ve 2. polovině 19. století prodělal Štěpánov hospodářský vzestup. V obci se rozšířila zemědělská výroba, ale i chov dobytka. Bylo založeno první chovatelské družstvo a postavena moderní mlékárna. Existence místních železáren proměnila Štěpánov v jedno z nejvýznamnějších průmyslových center středomoravského regionu. Na přelomu 19. a 20. století se ve Štěpánově vyráběly známkové přístroje a váhy, vznikla zde také továrna na nábytek. V roce 1910 byla ve Štěpánově vybudována česká mateřská školka a česká měšťanka. Elektrifikace obce byla provedena v roce 1917. [1]

Období první světové války doléhala na občany bída, avšak do poloviny dvacátých let byly v podstatě odstraněny následky války. Započalo se s výstavbou nových obytných domů i veřejných objektů. V roce 1932 došlo ke zrušení železáren. V červnu 1954 byla

slavnostně otevřena Sokolovna. Postupně byla likvidována halda místních železáren, upravováno její okolí, opravovány cesty a chodníky v obci a zřizovány nové komunikace. V letech 1939 – 1945 ochromila život a rozvoj obce druhá světová válka. V roce 1949 byl ve středu obce odhalen památník obětím okupace a pomník prezidenta T. G. Masaryka. Nastalo období vyvlastňování soukromého majetku a likvidace soukromého podnikání. Byla znárodněna továrna na nábytek, lisovna umělých hmot, slévárna barevných kovů, družstevní mlékárna. Byl vyvíjen silná tlak na kolektivizaci zemědělství. Jednotné zemědělské družstvo vzniklo ve Štěpánově v březnu roku 1956. [1]

V prostorách bývalých železáren byla od roku 1954 postavena řada nových objektů pro potřeby armády. [1]

V letech 1948-1962 byly vyasfaltovány veškeré, do té doby prašné komunikace na území obce. Byly také vydlážděny chodníky před školami ve středu obce. V šedesátá, sedmdesátá a osmdesátá léta minulého století se vyznačovala rozvojem obce. V obci bylo zřízeno 50 telefonních přípojek, bylo zavedeno pojmenování ulic a orientační číslování domů, byla zrekonstruována budova pro potřeby zdravotnického střediska, byla provedena generální oprava veřejného osvětlení obce a místního rozhlasu, do provozu byla uvedena nová mateřská škola na sídlišti, byla otevřena nová prodejna potravin Jednota, byla dokončena výstavba obecní kanalizace a zároveň byla zahájena stavba vodovodu, byla dokončena přestavba místního kina a slavnostně byla dokončena přístavba měšťanské školy a postavena školní jídelna. V roce 1988 byla postavena v areálu základní školy nová budova. [1]

Rozsáhlá bytová výstavba přivedla do obce ve 2. polovině 70. let stovky nových obyvatel. K největšímu nárůstu populace došlo v letech 1977 a 1978, kdy se do Štěpánova přistěhovalo přes 600 osob, převážně z řad zaměstnanců Československých drah a jejich rodinných příslušníků. [1]

Po roce 1989 nastalo mnoho změn v životě obce. Velmi důležitou změnou bylo zahájení plynofikace obce v roce 1990. V roce 1992 byl ve Štěpánově zřízen stavební úřad. Štěpánov se stal spoluzakladatelem společnosti SITKA, která se zabývá vodárenstvím, kanalizacemi a čistírnami odpadních vod. Od roku 1995 probíhaly přípravy na stavbu splaškové kanalizace, vodovodu a čistírny odpadních vod. V červenci roku 1997 zasáhly obec záplavy. Jejich rozsah nebyl velký, voda zatopila několik domů a silnic v obci. [1]

Počátek nového tisíciletí se stal významný i pro obec Štěpánov. Vše začalo rokem 2002, kdy byla zahájena modernizace traťového úseku Olomouc – Červenka. Jako první byl vybudován nový nadjezd nad železniční tratí mezi Štěpánovem a Březcem. Poté prošlo nádraží ve Štěpánově celkovou rekonstrukcí a modernizací nejen drážní budovy, ale také nástupišť. [3]

Od roku 2002 probíhá také rekonstrukce ZŠ Štěpánov. V první etapě se provedla rekonstrukce kotelny, zřízení nových šaten pro 1. stupeň, realizaci bezbariérového vstupu do školy a nových šaten. V roce 2005 byl ve škole vybudován speciální výtah pro vozíčkáře. Poslední část rekonstrukce ZŠ byla zahájena v roce 2006 a jednalo se o výstavbu nové školní kuchyně a jídelny a výstavba spojovacího koridoru mezi budovou 1. a 2. stupně. Celá akce trvala dva roky. V létě roku 2004 byla provedena také rekonstrukce mateřské školy v Moravské Huzové. [3]

V roce 2005 se započala rozsáhlá rekonstrukce vojenského areálu v objektu bývalých železáren, která bude dokončena v roce 2014. Ve Štěpánově vznikne víceúčelová skladovací hala a jedno z klíčových logistických center v zemi. Postupně zde vzniknou nové vojenské garáže, sklady, lakovna, sklad chemikálií a barev, myčka, armádní ubytovna a tělocvična s rehabilitací. [12]

Významnou událostí, která zasáhla do života obce v letech 2005 a 2006 byla výstavba ČOV, tlakové kanalizace a dostavba vodovodu. V roce 2006 byl ve Štěpánově zřízen sběrný dvůr, kam lidé mohou bezplatně umisťovat odpad. [3]

V červnu roku 2008 byla zahájena výstavba silnice, která propojila nadjezd přes železniční trať s mostem v Benátkách. V rámci výstavby nové silnice byla vybudována cyklostezka do Benátek.

Fotografie ze současnosti obce jsou k dispozici v *Příloze č. 3*.

2.2 Současnost obce

Organizační struktura obce

Rada obce je výkonným orgánem obce, zodpovídající se zastupitelstvu obce. Ve většině případů má 5 – 11 členů volených zastupitelstvem. Do kompetence rady obce patří

např. zabezpečování hospodaření obce, schvalování rozpočtu, zřizování komisí a odborů obecního úřadu. [11]

Zastupitelstvo obce je základním orgánem obce. Je voleno ve volbách na principu poměrného zastoupení na čtyřleté funkční období. Zastupitelstvo obce povinně zřizuje dva výbory – finanční a kontrolní. Počet členů je závislý na velikosti obce, resp. počtu obyvatel. Obecní zastupitelstvo spravuje agendu dodržování stanoveného plánu rozvoje obce, hospodaření s obecním majetkem, hospodaření s obecním rozpočtem a v dalších věcech, které jsou v zájmu obce a občanů obce. Zasedání zastupitelstva obce se koná dle potřeby, nejméně však jedenkrát za tři měsíce. [11]

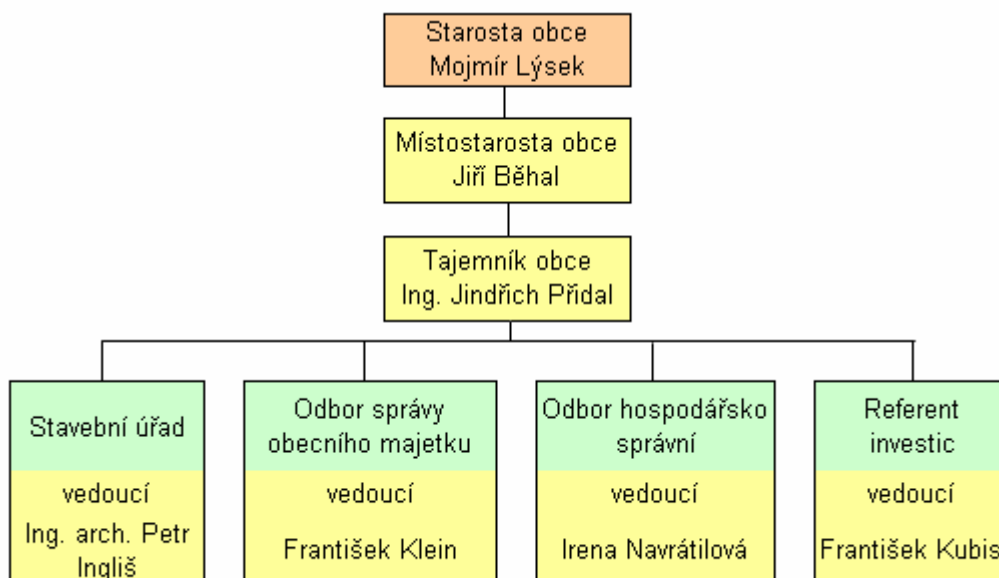
Zastupitelstvo obce Štěpánov má celkem 10 členů. Rada obce Štěpánov má celkem 3 členy. Zastupitelstvem obce byly zvoleny dva výbory:

Finanční výbor má celkem čtyři členy, předsedou finančního výboru je František Toman. Do *kontrolního výboru* byli zvoleni tři členové, předsedou kontrolního výboru je Pavel Novotný.

Organizační struktura obecního úřadu

Na obrázku 2.1 je znázorněna organizační struktura obecního úřadu.

Obr. 2.1 Organizační struktura obecního úřadu



Zdroj: [10]

V čele obecního úřadu stojí starosta obce. Pokud není starosta v obci přítomen, zastupuje jej ve všech záležitostech místostarosta obce. Tajemník obce řídí práci

zaměstnanců obecního úřadu v přenesené i samostatné působnosti, navrhuje radě obce organizační strukturu OÚ a její případné změny. Dále navrhuje RO jmenování vedoucích odborů a stanovuje výši jejich platu. Tajemník zastává funkci správce rozpočtu, je přímo podřízen starostovi obce a plní úkoly stanovené zastupitelem, radou a starostou.

Obecní úřad ve Štěpánově má celkem 3 odbory

- Stavební úřad
- Odbor hospodářsko-správní
- Odbor správy majetku obce

2.3 Marketingové prostředí obce

Demografické prostředí

Demografie se zabývá studiem lidské populace a jejich charakteristik jako jsou např. velikost, hustota, věk, vzdělání, pohlaví a další statistické údaje. Lidé tvoří trhy, jsou zákazníci, a proto je studium charakteristik lidské populace pro výzkum marketingového prostředí velmi důležité. [4]

Každá obec by měla vědět, jaký je její demografický vývoj. Nejde však pouze o evidenci počtu obyvatel, ale také o evidenci narozených a zemřelých občanů, věku občanů a občanů přistěhovaných nebo odstěhovaných, tedy migraci obyvatel.

K 31.12. 2009 byl celkový stav obyvatel obce Štěpánov celkem 3 382 osob. Jedná se o občany ČR s trvalým pobytem hlášeným v obci Štěpánov. Vývoj počtu obyvatel (k 31.12. daného roku) v letech 2005 – 2009 je znázorněn v tabulce 2.1.

Tab. 2.1 Vývoj počtu obyvatel

	2005	2006	2007	2008	2009
muži	1640	1634	1626	1641	1637
ženy	1700	1701	1714	1738	1745
celkem	3340	3335	3340	3379	3382

Zdroj: [16]

Z tabulky je patrné, že celkový počet obyvatel se od roku 2006 nepatrně zvyšuje, zatímco vývoj počtu mužů a žen kolísá.

Obec Štěpánov se skládá z několika dílčích částí. Vývoj obyvatel v těchto částech je zachycen v tabulce, která je uvedena v *Příloze č.4*.

Jak již bylo řečeno, zajímavým demografickým údajem je migrace obyvatel, která může do jisté míry naznačit, jak jsou obyvatelé spokojeni se životem v obci. Migrace obyvatel zachycuje počet přistěhovaných a odstěhovaných obyvatel v jednotlivých letech. Je žádoucí, aby počet přistěhovaných byl vyšší než počet odstěhovaných obyvatel. Vývoj počtu přistěhovaných a odstěhovaných obyvatel je zobrazen v tabulce v *Příloze č.4*.

Ekonomické prostředí

Pojem ekonomické prostředí zahrnuje faktory, ovlivňující kupní sílu a nákupní zvyky spotřebitelů. [4]

Základem pro finanční hospodaření obce Štěpánov je rozpočet obce pro daný rok. V současné době má obec Štěpánov schválený rozpočet na rok 2010 a naplnila tak povinnosti dané zákonem č. 250/2000 Sb. o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů.

Rozpočet obce Štěpánov pro rok 2010 je schválen usnesením zastupitelstva ze dne 22.3. 2010 jako schodkový, ve výši příjmů 33 090 tisíc Kč, výdajů 38 815 tis. Kč a finančních výdajů ve výši 1 500 tis. Kč. Schodek rozpočtu a finanční výdaje v celkové výši 7 225 tis. Kč budou kryty kontokorentním úvěrem v max. výši 8 000 tis. Kč a přebytkem na účtech obce ke konci roku 2009. [10]

Do rozpočtu obce se promítly požadavky jednotlivých odborů obecního úřadu, organizačních složek a příspěvkových organizací. Rozpočet vychází ze současných možností obce a je vázán na předpokládané zdroje na straně příjmů.

Příjmová část rozpočtu obce v roce 2010 se skládá z daňových příjmů, nedaňových příjmů (např. pronájem majetku obce, poplatky za odpady, úroky, příjmy kina, knihovny, příjmy ze stočného, z pronájmu hrobů apod.) a přijatých dotací (např. dotace okolních obcí na provoz ZŠ, dotace Úřadu práce Olomouc). Naproti tomu výdajová část rozpočtu zahrnuje provozní výdaje obce a organizačních složek, investice a významné opravy.

Politicko právní prostředí

„Marketingová rozhodnutí jsou významně ovlivněna vývojem politického prostředí. Politické prostředí zahrnuje zákony, vládní úřady a zájmové skupiny, které ovlivňují a omezují nejrůznější organizace a jednotlivce v každé společnosti.“ [4, s. 154]

Vývoj politického prostředí ovlivňuje také města a obce při tvorbě strategií.

Zákon o obcích č. 128/2000 Sb. vychází ze zásady jednotnosti právní úpravy pro všechny obce v ČR. Tento zákon obsahuje tradiční historickou zásadu rozdělení obcí na několik druhů dle právního postavení. Výjimkou je hlavní město Praha, jehož problematika je upravena Zákonem č. 131/2000 Sb. o hlavním městě Praze.

Obce vykonávají veřejnou správu v samostatné působnosti a přenesené působnosti pomocí tzv. nařízení obce a obecně závazných vyhlášek. Obecně závazná vyhláška je právní předpis vydaný zastupitelstvem obce v jeho samostatné působnosti. Nařízení obce schvaluje rada obce a jedná se o nařízení v přenesené působnosti obce. Z obecně závazných vyhlášek Štěpánova můžeme zmínit např. vyhlášku k trvalému označování psů a evidenci označených psů a jejich chovatelů, vyhlášku o výši poplatku za odpady pro rok 2010. Nařízení obce se týkají např. zimní údržby v obci nebo odtahu vozidel.

Sociálně kulturní prostředí

Kulturní prostředí tvoří instituce a další faktory, které ovlivňují základní hodnoty, vnímání, preference a chování společnosti. Základní hodnoty a postoje jsou předávány z generace na generaci a posilovány školou, náboženstvím i státními institucemi. [4]

Součástí každodenního života obyvatel obce se staly také služby poskytované v oblasti kultury.

Obyvatelům obce Štěpánov je k dispozici obecní knihovna, která je svým čtenářům přístupná každé pondělí, úterý a čtvrtek. Knihovna nabízí nejen půjčování knih a časopisů, ale také veřejný internet, besedy se zajímavými lidmi a semináře pro školy. [13]

Lidová škola umění nabízí občanům velké množství koncertů nejen vážné hudby. Hudební škola byla ve Štěpánově založena v roce 1964 a do dneška se zde aktivně vyučuje hra na nástroje dechové, žesťové a dřevěné, na housle, klavír a na kytaru. V posledních letech se staly velmi oblíbenými adventní koncerty pořádané LŠU v místním chrámu Páně sv. Vavřince. [3]

Také základní škola se podílí na kulturním programu obce. Na školní zahradě se již pravidelně na konci školního roku pořádají tzv. „Zahradní slavnosti“, na kterých se scházejí nejen rodiče, děti a učitelé, ale také bývalí žáci a příznivci základní školy. Pestrý program, sestavený samotnými dětmi a jejich učiteli je samozřejmostí. Zájemci se mohou zapojit do řady sportovních her a soutěží. [14]

Velmi oblíbenou kulturní akcí v širokém okolí jsou každoročně tzv. „Hody sv. Vavřince“. Vždy v polovině srpna se tak oslavuje svátek patrona zdejšího římsko-katolického kostela. V rámci spolupráce obce s církví a některými spolky v obci se tak návštěvníci mohou zúčastnit prohlídky kostela sv. Vavřince a využít možnost navštívit věž kostela. Konání „Štěpánovských hodů“ přiláká do obce mnoho obyvatel okolních obcí, turistů, ale také rodáků, kteří tak mají příležitost sejít se se svými rodinami a přáteli.

V obci funguje také kino, které promítá každou středu v měsíci. V roce 1999 byl ve Štěpánově založen divadelní ochotnický soubor ŠTĚK, navazující na tradici ochotnického divadla z první republiky a z 50. – 80. let minulého století. V současné době má soubor 20 členů. V roce 2007 vznikl také dětský divadelní soubor. Během roku tak mohou obyvatelé obce navštívit i několik divadelních představení.

Členové TJ Sokol Štěpánov a ostatních spolků pořádají každoročně v období masopustu několik plesů v místní sokolovně.

Přírodní prostředí

Jak již bylo zmíněno, obec Štěpánov se nachází v severní oblasti Hané, mezi městy Olomoucí, Šternberkem, Uničovem a Litovlí. Přesná poloha Štěpánova je znázorněna na mapě (viz. *Příloha č. 5*).

Rozloha katastru obce je 2 827 ha. Jižní, jihovýchodní a západní část samosprávného území obce Štěpánov leží v Chráněné krajinné oblasti Litovelské Pomoraví, které se rozkládá na ploše 9600 ha v okresech Šumperk a Olomouc. Štěpánov a jeho části se nacházejí v nadmořské výšce 219 – 226 m nad mořem, průměrná roční teplota je zde 8 °C a průměrné roční srážky činí 623 mm. [10]

V okolí obce se rozkládají rozsáhlé lužní lesy kolem řeky Moravy. Štěpánov je obklopen poli, na kterých se pěstují plodiny typické pro tuto oblast, jako jsou např. olejniny, obiloviny a okopaniny.

Z nerostných surovin stojí za zmínku těžba štěrkopísku v těsné blízkosti jihovýchodní části Štěpánova. Jedná se o lokální těžbu s prodejem 100 000 tun písku ročně. Štěrkopísek se v obci těžil již v minulosti. V katastrálním území místní části Březce se nachází již vytěžené, tzv. „Chomoutovské jezero“, které je v současnosti chráněnou kulturní památkou.

Služby poskytované obcí Štěpánov

Obec Štěpánov nabízí svým obyvatelům řadu služeb. Základními službami, které zajišťují plynulý chod obce jsou služby technického charakteru. Jedná se např. o odvoz komunálního a tříděného odpadu, úklid obce, péče o zeleň v obci, služby sběrného dvora, údržbu místního hřbitova, údržbu chodníků apod.

Pro obec důležité je také poskytování služeb v oblasti vzdělání. Ve Štěpánově a jeho částech najdeme čtyři školská zařízení: Základní školu ve Štěpánově, Mateřskou školu ve Štěpánově, Základní uměleckou školu ve Štěpánově a Mateřskou školu v Moravské Huzové.

Veškeré zdravotnické služby jsou ve Štěpánově poskytovány na jednom místě – v místním zdravotním středisku (viz. *Příloha 3*). Svoje služby zde poskytují dva praktičtí lékaři, stomatolog a dětský lékař. Nedílnou součástí zdravotního střediska je také lékárna.

Z oblasti sportovních služeb stojí za zmínku TJ Sokol Štěpánov, který v rámci své činnosti nabízí občanům obce oddíly rekreačního volejbalu, stolního tenisu a cvičení pro ženy. V Březcích mohou občané využít tenisové kurty, cvičnou tenisovou stěnu a mládeži oblíbenou U-rampu. Ve Štěpánově funguje také oddíl kopané a amatérské mužstvo ledního hokeje.

Společnost Veolia Transport a. s. zajišťuje pro obec autobusové spojení s okolními městy – Olomoucí, Uničovem a Šternberkem. Možné je také využití služeb společnosti České dráhy. Štěpánov se nachází na železničním koridoru Praha – Ostrava.

3 Teoretická východiska spokojenosti zákazníka

3.1 Spokojenost zákazníka

3.1.1 Potřeby

Na to, zda a co nás vede k nákupu určitého zboží či služeb, mají vliv všechny osobnostní charakteristiky člověka, především to, jaká je jeho motivační struktura. Lidská motivace se skládá z jednotlivých dílčích motivů. Charakteristické pro každý motiv je jeho intenzita, jakou působí, směr – cíl, ke kterému se vztahuje a délka času, po kterou ovlivňuje chování člověka. Výsledná motivace je součtem všech těchto dílčích motivů, které jsou v dané chvíli aktuální. [5]

Základním zdrojem motivace jsou potřeby člověka. Uspokojení, případně neuspokojení potřeb je provázeno emocemi příjemnými resp. nepříjemnými. Dalšími zdroji motivace jsou hodnoty, ideály a zájmové orientace člověka. Systém hodnot, který je převážně sociálně podmíněný, se vytváří v procesu socializace člověka, jeho výchovy, vzdělávání, získávání zkušeností a kultivace jeho osobnosti. Systém hodnot ovlivňuje chování člověka všeobecně včetně spotřebního chování. [5]

Základní koncepcí, na níž je marketing založen, jsou lidské potřeby. Lidské potřeby jsou definovány jako pocíťovaný nedostatek. To zahrnuje i základní tělesné potřeby, jako je potrava, ošacení, teplo a bezpečí; dále sociální potřeby sounáležitosti a citů; a potřeby jednotlivce zahrnující touhu po poznání a seberealizaci. Přání představují lidské potřeby utvářené vnější kulturou a osobností jedince. [4]

Potřeba je tedy pocit nedostatku, ale také nadbytku. Je to stav, který jedinec touží změnit. Některé potřeby lze předem plánovat, potřeby se mohou také měnit. Při využívání služeb obce uspokojují obyvatelé různé potřeby. Pokud je jejich potřeba uspokojena dobře, jsou i obyvatelé obce spokojeni. Spokojenost tedy závisí na míře uspokojení potřeb. Uspokojování potřeb zákazníků je těžké. Zákazníci jsou stále více informovanější a náročnější a očekávají co nejvyšší kvalitu poskytovaných výrobků a služeb.

Americký psycholog Maslow vytvořil hierarchii lidských potřeb a uspořádal ji do tzv. Maslowovy pyramidy potřeb. Tato pyramida je zobrazena na obr. 3.1.

Obr. 3.1 Maslowova pyramidy potřeb



Zdroj: [11]

První čtyři kategorie jsou označovány jako nedostatkové potřeby a pátá kategorie jako potřeba existence. Níže položené potřeby jsou významnější. Podmínkou pro vznik méně naléhavých (vývojově vyšších) potřeb je uspokojení potřeb nižších. [11]

3.1.2 Hodnota vnímaná zákazníkem

Pro dodavatele služeb je hodnotou cena zaplacená za poskytnutou službu. Pro zákazníky představuje hodnota služby míra uspokojení jejich potřeb. Oceňování hodnoty služeb zákazníky je však pro jejich nehmotnost složité. Zákazník vnímá hodnotu srovnáním užitku, který mu služba přináší, s užtkem, který by mu přinesla služba konkurenční. [6]

Hodnota pro zákazníka a jeho spokojenost jsou důležitými faktory pro volbu výrobku nebo služby. Rozhodnutí zákazníka, jaký výrobek či službu si zvolí je závislé na tom, jak zákazník vnímá hodnotu, kterou mu tento produkt může přinést. Důležitější, než samotné poskytování výrobku či služby, je poskytovat zákazníkům hodnotu. Hodnota a spokojenost zákazníka je důležitá i pro úspěch obce.

Zákazníci nakupují od společnosti, která jim může poskytnout nejvyšší získanou hodnotu – tedy rozdíl mezi celkovou hodnotou pro zákazníka a celkovými náklady, viz. obr. 3.2. [4]

Obr. 3.2 Získaná hodnota pro zákazníka

	Celková hodnota pro zákazníka	(Hodnota produktu, služeb, zaměstnanců a image.)
-	Celkové náklady pro zákazníka	(Finanční, časové, energetické a psychické náklady.)
=	Získaná hodnota pro zákazníka	("Zisk" pro zákazníka.)

Zdroj: [4; s. 536]

Spokojenost zákazníka s nákupem závisí na přínosu produktu v porovnání s očekáváním zákazníka. Očekávání jsou založena na minulých nákupních zkušenostech, na názorech přátel a známých, na informacích a slibech firmy a konkurence. Zákazník může dosáhnout různých stupňů spokojenosti. Pokud přínos produktu nedosáhne jeho očekávání, je zákazník nespokojen. Pokud produkt očekávání splní, zákazník je spokojen. Produkt může ale také uspokojit potřeby zákazníka více, než je očekáváno. Pak je zákazník velmi spokojen nebo nadšen. [4]

3.1.3 Výzkum spokojenosti zákazníka

Spokojenost zákazníka patří do skupiny nehmotných zdrojů rozhodujících pro úspěšnost firmy. Teoreticky vychází spokojenost zákazníka z teorie rozporu; spočívá ve stanovení představy zákazníka o charakteristikách výrobku (služby) a následné konfrontaci s charakteristikami výrobku (služby) po jeho nákupu. Nezanedbatelný je vliv času, resp. opakovaná spokojenost či nespokojenost. [7]

Evropský model spokojenosti zákazníka spočívá celkem v sedmi hypotetických proměnných, z nichž každá je dána určitým počtem měřitelných proměnných. Vztahy mezi jednotlivými hypotetickými proměnnými je možno vyjádřit modelem (obr. 3.3). [7]

Image jako hypotetická proměnná se vztahuje k produktu (službě), značce, firmě. Představuje zahajovací bod analýzy spokojenosti zákazníka.

Očekávání zákazníka se vztahuje k očekávání produktu (služby) individuálním zákazníkem. Očekávání je výsledkem propagace výrobku (služby) a předešlých zkušeností a má přímý vliv na spokojenost zákazníka.

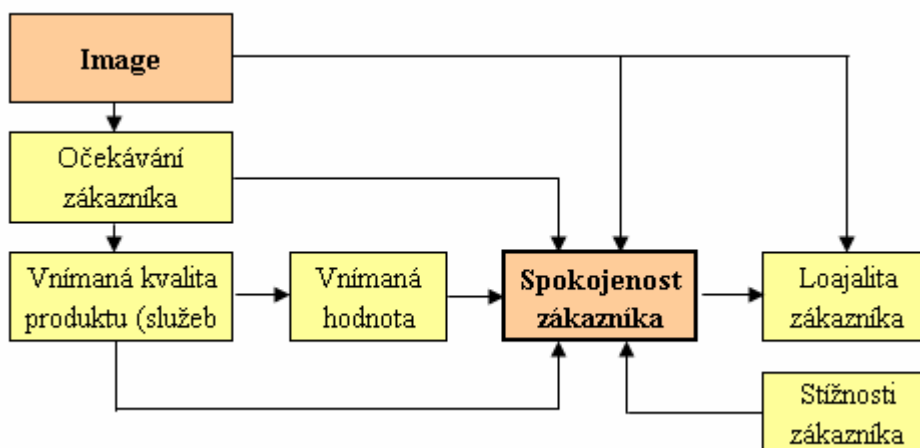
Vnímání kvality zákazníkem se týká jednak produktu (služby) samotného, jednak doprovodných služeb (servisu, předvedení, popisu výrobku – služby, kvality personálu, otevírací doby apod.).

Vnímání hodnoty je spojeno s cenou výrobku (služby) a očekávanou kvalitou. Vyjadřuje se jako poměr ceny a vnímané kvality.

Stížnosti zákazníka jsou důsledkem porovnání výkonu a očekávání. Vznikají v případě negativní neshody očekávání.

Loajalita (věrnost) zákazníka se vytváří v případě pozitivní neshody. Projevuje se opakovaným nákupem a cenovou tolerancí. [7]

Obr. 3.3 Evropský model spokojenosti zákazníka



Zdroj: [7; s. 108]

Všechny tyto proměnné jsou pro hodnocení spokojenosti zákazníka důležité. Image firmy je založeno na spokojenosti zákazníka, ale také na úrovni konkurence. V případě pozitivní image mohou mít zákazníci důvěru v činnost firmy, aniž by sami měli s danou firmou zkušenost. Na druhou stranu však zákazníci na základě image firmy tvoří svoje očekávání. Zákazníkově očekávání však nemusí být vždy pozitivní. Zákazník může také očekávat např. určitou pravděpodobnost nenaplnění svých očekávání. Vnímaná kvalita poskytovaných výrobků či služeb je u každého zákazníka rozdílná. Někdo očekává spíše kvalitu samotného produktu, jiný očekává vyšší úroveň doprovodných služeb, zákaznického servisu či poskytnutí odborných informací. V procesu poskytování výrobků či služeb vnímá zákazník celkovou hodnotu, kterou mu daný výrobek či služba přináší. Porovnáním očekávání a vnímané hodnoty dochází k rozporu, jehož výsledkem je

spokojenost nebo nespokojenost zákazníka. Obecně platí, že spokojený zákazník vyhledává opakovaný nákup, zatímco nespokojený zákazník odejde ke konkurenci.

To vše platí i v případě spokojenosti obyvatel obce s poskytovanými službami. Občané očekávají uspokojení svých potřeb. Pokud jsou tyto potřeby uspokojeny dobře, je zákazník spokojen a opakovaně se k dané službě vrací. Je-li však občan nespokojen s poskytnutou službou, můžeme očekávat jeho stížnost a námitky.

3.2 Definice a vlastnosti služeb

Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně. Služba je v zásadě nehmotná, jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může být spojena s hmotným produktem. [8]

3.2.1 Klasifikace služeb

Základní klasifikace služeb rozděluje služby následujícím způsobem:

- *terciální*: Typickými zástupci těchto služeb jsou restaurace a hotely, holičství a kadeřnictví, kosmetické služby, prádelny a čistírny, opravy a údržba domácích přístrojů a domácností, rukodělné a řemeslnické práce dříve prováděné doma a další domácí služby.
- *kvarterní*: Kvarterními službami mohou být doprava, obchod, komunikace, finance a správa. Charakteristickým rysem těchto služeb je usnadňování a rozdělování činností, které pomáhají zefektivnit práci.
- *kvinterní*: Příkladem kvintetních služeb je např. zdravotní péče, vzdělávání a rekreace. Hlavním rysem tohoto sektoru je, že poskytované služby své příjemce mění a určitým způsobem zdokonalují. [6]

Podle této základní klasifikace jsou tedy služby poskytované veřejnou správou považovány za služby kvarterní. Tyto služby jsou nazývány také veřejnými službami. Jedná se o služby poskytované vládou a místní správou. Tyto služby jsou občanům poskytovány bezplatně, tzn., že občané za tyto služby přímo neplatí.

Pro veřejné služby je charakteristická nemožnost vyloučit některé osoby nebo skupiny osob z možnosti tuto službu využívat stejně jako jejich nedělitelnost. [6]

3.2.2 Vlastnosti služeb

K rozlišení zboží a služeb se používá větší počet vlastností. Mezi nejběžnější charakteristiky služeb patří nehmotnost, neoddělitelnost, proměnlivost, pomíjivost a absence vlastnictví.

Nehmotnost

Služby nelze zhodnotit žádným fyzickým smyslem, nelze si je před koupí prohlédnout, ochutnat, poslechnout ani se jich dotknout. Zákazník si tedy službu nemůže předem vyzkoušet a prohlédnout, proto vnímá větší nejistotu při nákupu služeb než při nákupu výrobků. [4]

Neoddělitelnost

Neoddělitelnost služby je dána součinností poskytovatele služby a zákazníka. Zákazník je přímo přítomen při produkci služby. Na výsledek má vliv jak poskytovatel, tak zákazník. Služba je nejprve prodána, poté je zároveň poskytována i spotřebovávána. [4]

Proměnlivost

Kvalita služeb závisí na tom, kým jsou poskytovány, a také na tom, kdy, kde a jak jsou poskytovány. Kvalitu služeb jako takovou lze tedy jen obtížně řídit. Proměnlivost služby je příčinou, že zákazník nemusí vždy obdržet totožnou kvalitu služby, navíc si obtížně vybírá mezi konkurujícími si produkty a musí dodržovat určitá pravidla pro poskytování služby tak, aby byla zachována její kvalita. [4; 6]

Pomíjivost

Služby nelze skladovat, uchovávat, znovu prodávat ani vracet poskytovateli. Služby, které nejsou využity tehdy, když jsou nabízeny, nelze skladovat a prodat později. Nelze tedy např. skladovat neobsazené místa v divadle ani nevyužitou kapacitu kadeřnictví. Producent služby může zaznamenat jak nadbytečnou, tak nedostatečnou kapacitu. [4; 6]

Absence vlastnictví

Nemožnost vlastnit službu souvisí s její nehmotností a pomíjivostí. Při nákupu zboží přechází na zákazníka právo zboží vlastnit. Při poskytování služby nezískává

zákazník výměnou za své peníze žádné vlastnictví. Kupuje si pouze právo na poskytnutí služby. [6]

3.2.3 Kvalita služeb

Jedním z důležitých kritérií při řízení služeb je sledování jejich kvality. Dnešní spotřebitelé disponují dostatečným množstvím informací o výrobcích, ale také poskytovaných službách. Nároky spotřebitelů se neustále zvyšují a získat jejich dlouhodobou přízeň můžeme např. poskytováním trvale vyšší kvality služeb než konkurence. Kvalita může pro poskytovatele služeb představovat také velmi silný zdroj konkurenční výhody.

Klíčem kvality služeb je překonat zákaznicka očekávání. Proto musí poskytovatel služeb nejprve zjistit, jaká očekávání mají cíloví zákazníci ohledně kvality služeb. [4]

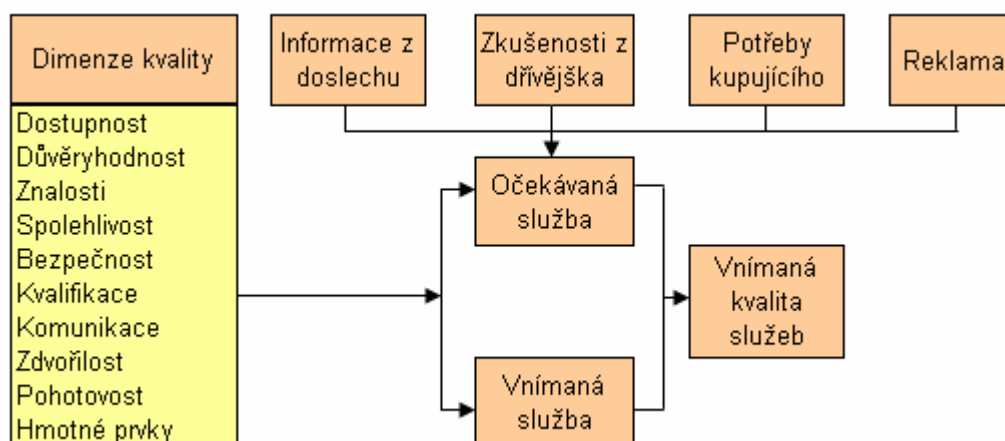
Zákazník obvykle používá při hodnocení kvality služeb následujících pět kritérií:

- hmotné prvky (technický stav zařízení, zpracování produktu)
- spolehlivost (přesnost výkonu služby)
- schopnost reakce (schopnost reagovat na požadavky zákazníka, vstřícnost vůči zákazníkovi, snaha a adaptabilita)
- jistota (schopnosti, kvalifikace a důvěryhodnost poskytovatele)
- empatie, pochopení (vcítění se a pochopení potřeb a požadavků zákazníka, dobrá komunikace) [6]

3.2.4 Vnímaná kvalita služeb

Aby mohli poskytovatelé zvýšit kvalitu svých služeb, musí nejprve určit ty faktory, které jsou klíčové a určují vnímanou kvalitu poskytovaných služeb, očekávání cílových zákazníků a hodnocení služeb firmy zákazníkem. Na obr. 3.4 jsou znázorněny dimenze kvality ovlivňující zákazníka při vytváření vnímané kvality poskytovaných služeb. Prvních pět dimenzí se týká kvality výsledků služby, dalších pět kvality procesu poskytování.

Obr. 3.4 Tvorba vnímané kvality poskytovaných služeb



Zdroj: [4; s. 727]

3.3 Marketingový mix měst a obcí

Marketingový mix obce je soubor taktických nástrojů, kterými může obec přizpůsobit svoji nabídku a odlišit se tak od konkurence. Marketingový mix se současně využívá k propagaci obce a přiblížení obce svým obyvatelům. Základem marketingového plánu organizace je použití nástrojů marketingového mixu. Při realizaci marketingové strategie obce lze postupovat podobně. [9]

Produkt obce je tvořen souborem hmotných i nehmotných prvků. Složitost produktu obce je příčinou rozšíření běžných čtyř nástrojů marketingového mixu (produkt, místo, cena, propagace) o další čtyři nástroje specifické pro marketing veřejné správy (lidé, materiální prostředí, procesy a partnerství). [9]

3.3.1 Produkt

Produkt města nebo obce zahrnuje vše, co město či obec nabízí svým obyvatelům, návštěvníkům, podnikům a potenciálním investorům a co pomáhá uspokojovat jejich potřeby. Produkt obce vychází z její strategie a vize a podléhá rozpočtovým omezením. Své finanční i materiální zdroje může obec zvýšit prostřednictvím partnerstvím se soukromým sektorem i partnerstvím s jinou obcí. [9]

Produkt obce se od ostatních produktů (zboží a služeb) liší několika vlastnostmi. Jedná se o současné uspokojování kolektivní i individuální potřeby, o služby čistě pozitivní (např. kultura, vzdělávání, doprava a bydlení v obci), o služby nápravné (např. obecní

policie a úklid v obci), o nutnost některé služby obce přijmout (např. základní vzdělání) a o možnost volby mezi službami (kultura, plynofikace atd.). Některé služby poskytované obcí se vyznačují nemožností vyloučit jejich uživatele ze spotřeby, a to ani v případě, kdy se nepodílí na jejich úhradě prostřednictvím placení daní. Mezi tyto služby patří např. obecní osvětlení, údržba komunikací, péče o zeleň v obci a další. [9]

3.3.2 Cena

Mnohé služby poskytované obcí jsou poskytovány bezplatně, ze zákona. Nejedná se však o bezplatnost v pravém slova smyslu. Tyto služby jsou placeny ze zdrojů obecního rozpočtu, který je tvořen daněmi občanů nebo podniků, popř. příjmy ze systému povinného pojištění. Obec také poskytuje produkty, jejichž cena podléhá úplné nebo částečné regulaci a produkty, jejichž ceny si může obec určovat sama. [9]

Problémem při určování cen služeb je znalost nákladů a určení nákladů na jednotku služby včetně určení této jednotky a stanovení jednotlivých typů nákladů. Pro obec je vhodné určovat nejen ekonomické náklady, ale také náklady společenské. Například tvorba ceny svozu tříděného odpadu bere v úvahu i společenskou hodnotu spočívající ve snížení znečištění a v možnosti recyklace tříděného odpadu. Cena veřejných služeb není tedy tvořena na trhu a je rovna nákladům. [9]

3.3.3 Distribuce

Podstata distribuce spočívá především v rozhodování o tom, jakým způsobem se produkt dostane ke konečnému spotřebiteli, tj. ve volbě vhodného distribučního kanálu. Distribuční kanál slouží především ke zpřístupnění služeb případným zájemcům. [9]

Distribuční kanály se mohou rozdělit do dvou skupin na přímý a nepřímý distribuční kanál. O přímý distribuční kanál se jedná v případě, kdy produkt (službu) poskytuje sama obec. Jeho výhodou je lepší kontrola nad poskytováním služeb, okamžitá zpětná vazba od uživatelů těchto služeb a informace o potřebách a preferencích „zákazníků“. Pokud obec svěří poskytování služby jiné organizaci, ať už soukromé nebo neziskové, jedná se o nepřímý distribuční kanál. Tyto organizace jsou schopny poskytnout službu efektivněji nebo disponují specifickými zdroji potřebnými pro poskytnutí služby. [9]

3.3.4 Marketingová komunikace

Komunikační mix obce představuje různé typy komunikace se subjekty, kterým obec představuje a nabízí svůj produkt. Marketingovou komunikací se obec snaží ovlivnit znalosti, postoje a chování subjektů, kterým tento produkt nabízí. [9]

Obecná teorie marketingu uvádí následující čtyři nástroje komunikačního mixu: reklama a propagace, osobní prodej, podpora prodeje a public relations. Je však nutné zkoumat tyto nástroje marketingového mixu z pohledu marketingu měst a obcí. [9]

Propagace a reklama

Reklamu můžeme definovat jako jakoukoli placenou formu neosobní prezentace a propagace myšlenek, zboží nebo služeb. [4]

Pomocí tohoto nástroje se mohou obce a města nabízet a prosazovat své území. Jedná se především o propagaci za pomoci propagačních materiálů, které by měla mít každá obec či město kvalitně zpracovány. Tyto materiály by měly být dostupné v informačních centrech, ale také při jednání s partnery obce a při významných veřejných akcích. [9]

Mezi základní propagační materiály patří pohlednice, prospekty, brožury, mapy, studie, výroční zprávy, letáky, plakáty, kalendáře, video, katalogy apod. Vedle samotného kvalitního zpracování těchto materiálů je stejně tak důležité tyto materiály vhodně umístit nejen v samotné obci, ale také v obcích okolních, blízkých i vzdálenějších informačních centrech a na místech, která jsou navštěvována turisty. Novým a stále se rozvíjejícím propagačním prostředkem pro obce je Internet. [9]

Je tedy důležité klást důraz nejen na kvalitní zpracování a distribuci tištěných propagačních materiálů, ale také na zajímavě a kvalitně vytvořené internetové stránky obce. Internet je v dnešní době dostupný nejen mladým a moderním lidem, ale téměř všem a obec má tak příležitost, nabídnout návštěvu obce i těm turistům, kteří se k jejím tištěným propagačním materiálům nedostali. Ukázka propagačních materiálů obce Štěpánov viz. *Příloha 8*.

Osobní prodej

Význam osobního prodeje v rámci komunikačního mixu obce je kladen především na profesionální a zodpovědný přístup všech pracovníků městských a obecních úřadů. [9]

Podpora prodeje

Klasická podpora prodeje je v obci uplatňována jako nástroj přilákání zákazníků pomocí různých cenových slev. Tyto slevy mohou mít formu např. nižšího nájemného bytových i nebytových prostor patřících obci. [9]

Public relations

Komunikační nástroj Public relations (PR) zahrnuje aktivity, které organizace provádí pro komunikaci s veřejností a za které přímo neplatí. [4]

Působení PR v obci netvoří pouze strategii pro komunikaci obce navenek, ale jeho součástí musí být také komunikace uvnitř obecního úřadu. Výsledkem dobře vedeného PR by měly být sympatie, porozumění a vstřícnost všech zúčastněných. [9]

3.3.5 Lidé

Významným nástrojem marketingového mixu služeb jsou lidé. Jedná se jak o zákazníky, kteří dané služby nakupují, tak o poskytovatele těchto služeb. Z hlediska obcí se tento prvek týká především zaměstnancům a zákazníkům obecního úřadu.

Zásady managementu lidských zdrojů lze vyjádřit jako 4 K – kontakt, komunikace, koordinace a kooperace. To platí zejména o managementu obce, který se při poskytování svých produktů a při plnění své úlohy garanta rozvoje obce neobejde bez partnerství s ostatními subjekty. Tito manažeři (představitelé obcí) jsou voleni na určitou dobu a jsou vykonavateli přijaté vize a strategie obce. [9]

Obyvatelé obce a její návštěvníci jsou spoluvůrci produktu, kteří mohou svým chováním ovlivnit image obce a subjektů v obci. Lidé v obci mohou být zaměstnanci nebo drobní podnikatelé, musí dodržovat zákony, vyhlášky a směrnice, zapojují se do chodu obce, občanských sdružení. Všemi těmito faktory a vlastním chováním vytváří lidé v obci příznivé či nepříznivé prostředí. Vedení obce může jednání lidí ve své obci ovlivňovat pouze nepřímo např. vydáváním obecních vyhlášek, trváním na dodržování zákonů, zřízením městské policie atd. [9]

3.3.6 Procesy

Procesy nazýváme postup, jehož prostřednictvím obce nabízejí zákazníkům svůj produkt (především služby). Tento proces zpravidla nedokáže oddělit poskytovatele od zákazníka. Jedná se o různé druhy procesů, poskytované přímo obecním úřadem, jím zřízenou organizací nebo soukromou organizací. [9]

Uspokojení zákazníka by mělo plynout nejen z produktu, ale i ze způsobu, jakým je služba zákazníkovi dodána.

Při plánování procesu poskytování služby musí obec postupovat následujícím způsobem:

1. poznání cílového tržního segmentu
 - potřeby a očekávání klientů
 - způsob jejich uspokojení
2. positioning
 - vyhovuje způsob poskytování služby potřebám?
 - soulad očekávání klientů a nabízených kapacit a schopností
3. koncepce služby
 - jaké jsou důležité prvky poskytované služby
 - jaká přípravná opatření vyžaduje poskytování služby
4. produktivita
 - standardizace nebo přizpůsobení některých prvků
 - řízení souladu mezi nabídkou a poptávkou a kontrola kvality
5. systém dodávky služeb
 - jaké jsou vlastnosti systému: úloha lidí, technologie, zařízení, postupy, běžná kapacita
 - jak dokáže systém: zajistit standard kvality, odlišit produkt od konkurence [9]

Zlepšení procesu poskytování produktu může obecní úřad napomoci zlepšením vztahů se zákazníkem (např. zjednodušení formulářů, včasné zodpovídání písemných žádostí a dotazů, vytvořit systém stížností, poskytování služeb na více místech, vytvoření a zlepšování image úřadu, atd.). [9]

3.3.7 Materiální prostředí

Materiální prostředí obce představuje přírodní prostředí obce, její územní uspořádání, architekturu a prostředí obecního úřadu. Prostor obce tvoří nejen příroda, která obec obklopuje, ale také její územní uspořádání, architektonické řešení budov, komunikace apod. Materiální prostředí slouží především k přiblížení a zviditelnění služeb, které obec poskytuje svým občanům, a které jsou většinou nehmotného charakteru. [9]

Materiální prostředí má dvě podoby:

- a) *Základní prostředí* patří neodmyslitelně k poskytované službě. Jedná se o prostor, ve kterém je služba zákazníkovi poskytována a jeho vybavení.
- b) *Periferní prostředí* dotváří dojem, který si zákazník vytvoří po vstupu do základního prostředí. V tomto případě jde např. o formuláře, mapy, vstupenky atd. [9]

Základní prostředí i periferní prostředí se společně podílí na vytváření image služby.

4 Metodika diplomové práce

4.1 Přípravná fáze

Cílem této diplomové práce bylo zjistit spokojenost obyvatel obce s poskytovanými službami v obci.

V diplomové práci bylo řešeno, jak jsou obyvatelé obce Štěpánov spokojeni se službami, které jsou v obci pro občany dostupné. Jedná se nejen o služby, které jsou zajišťovány přímo obcí, ale také o služby, které jsou poskytovány jednotlivci. Služby zajišťované jednotlivci mohou být pro obec významné, ale sama je nemůže poskytovat. Poskytovatelům těchto služeb ale může při poskytování těchto služeb pomoci.

Plán výzkumu

Výzkum proběhl metodou dotazníkového šetření. Respondenti odpovídali na otázky obsažené v sestaveném dotazníku: viz *Příloha č. 6*.

Základní soubor tvořili všichni obyvatelé obce Štěpánov a jeho částí, kteří mohli být potenciálně osloveni. Celkem tedy 3 382 osob (údaj k 31.12. 2009). Výběrový soubor, který zastupuje soubor základní, byl složen z 208 náhodně vybraných respondentů.

Technika výběru vzorku byla zvolena jako nereprezentativní výběr neboli technika vhodného úsudku formou dotazování. Dotazování bylo provedeno tazatelem v obci Štěpánov a jeho částech v únoru a březnu roku 2010. Osloveni byli náhodní respondenti, tedy nejen občané obce, ale i její návštěvníci.

Typy údajů

Informace potřebné pro zpracování diplomové práce jsem čerpala z primárních a sekundárních dat. Primární údaje byly zjištěny formou osobního dotazování. Sekundární údaje byly zjištěny z odborné literatury, internetových stránek a údajů obce Štěpánov.

Metody analýzy

Výzkum byl proveden s pomocí technického vybavení, především osobního počítače a tiskárny. Pro analýzu dat poslouží počítačové softwarové programy Microsoft Word a Excel.

Pilotáž

Na konci ledna roku 2010 byla provedena pilotáž - předvýzkum, díky které se ověřilo, že dotazník byl sestaven správně a respondenti otázkám rozuměli a chápali je tak, jak měli. Pilotáž byla provedena na vzorku 10 respondentů z řad rodinných příslušníků a přátel.

Časový harmonogram

Tab. 4.1 Časový harmonogram

Etapy výzkumu	Leden 2010	Únor 2010	Březen 2010	Duben 2010
Definování cílů	X			
Sestavení plánu výzkumu		X		
Sběr dat		X	X	
Analýza dat			X	X
Interpretace výzkumu				X

Rozpočet výzkumu

Na výzkum byly vyčísleny náklady, které jsou zaznamenány v následující tabulce. Bylo vytištěno 220 dotazníků, tisk jednoho dotazníku činil 3 Kč. Psací potřeby, které byly poskytovány respondentům při vyplňování dotazníků, byly nakoupeny celkem za 50 Kč. Odměna pro tazatele za 85 hodin práce činí 6800 Kč při mzdové sazbě 80 Kč/hod.

Tab. 4.2 Náklady výzkumu

Náklady	Celkem Kč
náklady na tisk dotazníků	660 Kč
náklady na psací potřeby	50 Kč
odměna tazatele	6800 Kč
Náklady celkem	7 510 Kč

4.2 Realizační fáze

Ve druhé polovině měsíce února byl otestován dotazník. Pilotáž byla provedena na vzorku 20 respondentů z řad rodinných příslušníků. Během testování bylo zjištěno, že v dotazníku se nachází jedna otázka, která je v dotazníku nevhodně použita. Tato otázka byla proto z dotazníku vyloučena. Zbylé otázky byly sestaveny správně, respondenti jim rozuměli a mohli být v nezměněném znění použity pro výzkum.

Samotný sběr dat byl zahájen na konci února a pokračoval do konce března. Sběr dat probíhal déle, než bylo plánované. Mezi prvními byli osloveni rodinní příslušníci a známí, kteří byli velice ochotní a dotazníky vyplnili rádi. Problém nastal při oslovení náhodných respondentů. Mnohokrát jsem slyšela odpověď „nemám čas“. Celkem bylo dotázáno 208 respondentů. Celkem 7 respondentů nebylo obyvateli Štěpánova ani žádné jeho části. Analýza byla tedy provedena na vzorku 201 respondentů.

Respondenti odpovídali na otázky týkající se jejich spokojenosti se službami poskytovanými v obci Štěpánov. Svoji spokojenost hodnotili na škále 1-5 (1-velmi spokojen, 2 – spokojen, 3 – průměrně spokojen, 4 – nespokojen, 5 – velmi nespokojen). U každého hodnoceného faktoru měli respondenti možnost zaškrtnout odpověď N – nevím, nemám zkušenost, nemohu posoudit.

Struktura vzorku respondentů

Struktura vzorku respondentů byla vyhodnocena pomocí základních charakteristik: bydliště, pohlaví, věk, vzdělání.

Celkem se výzkumu zúčastnilo 201 respondentů, z toho 80 mužů (39,8 %) a 121 žen (60,2 %). Nejvíce respondentů uvedlo jako nejvyšší dokončené vzdělání SŠ s maturitou (53,7 %), celkem 28,4 % ukončené středoškolské učňovské vzdělání, 12,4 % respondentů VŠ nebo VOŠ a 5,5 % respondentů uvedlo ukončené základní vzdělání.

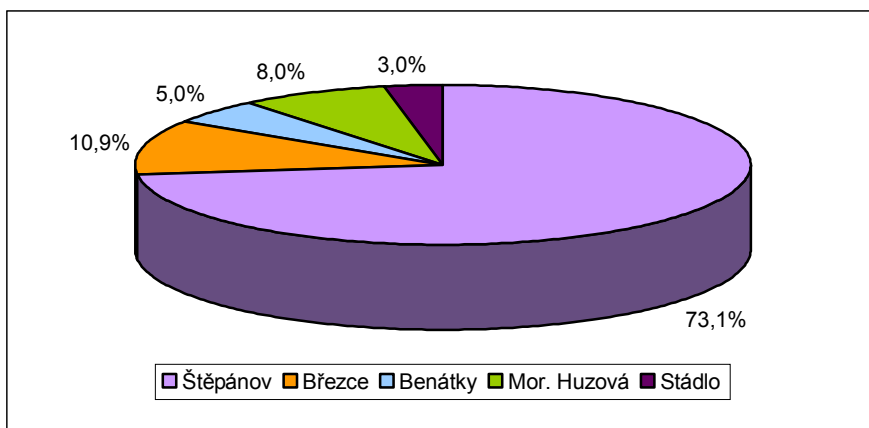
Tab. 4.3 Respondenti dle pohlaví a věku

Věk	celkem muži i ženy	z toho	
		muži	ženy
18-25 let	18,9 %	20,0 %	18,2 %
26-35 let	29,9 %	23,8 %	33,9 %
36-45 let	21,4 %	23,8 %	19,8 %
46-55 let	12,9 %	15,0 %	11,6 %
nad 55 let	16,9 %	17,5 %	16,5 %
Celkový součet	100 %	100,0 %	100,0 %

V tabulce 4.3 je znázorněno rozdělení respondentů podle pohlaví a věku. Ve sloupci celkem muži i ženy vidíme, že nejvíce respondentů bez ohledu na pohlaví je ve věkové kategorii 26 – 35 let (29,9 % z celkového počtu 201 respondentů). Po rozdělení na muže a ženy zjistíme, že nejvíce mužů je shodně ve věkové kategorii 26 – 35 let a ve věkové kategorii 36 – 45 let (v obou případech 23,8 %). Nejvíce žen, které se zúčastnily dotazování patří do věkové skupiny 26 – 35 let (33,9 % z celkového počtu 121 žen).

Struktura oslovených respondentů dle bydliště je znázorněna na následujícím obrázku.

Obr. 4.1 Struktura respondentů dle bydliště



Z obrázku je patrné, že nejvíce zúčastněných respondentů bylo přímo ze Štěpánova (73 %), nejméně respondentů bylo z Benátek (3 %).

5 Analýza spokojenosti obyvatel

Jak již bylo zmíněno v realizační fázi metodiky výzkumu, celkem bylo osloveno 208 respondentů, z toho 201 obyvatel obce Štěpánov nebo jeho částí.

Komplexně zpracované výsledky a výsledky dle třídění druhého stupně jsou uvedeny v Příloze č. 7.

Jedna z prvních otázek v dotazníku se týkala délky života respondentů v obci. Očekávala jsem, že nejvíce respondentů uvede, že ve Štěpánově žije již více než 10 let, což se potvrdilo. Výsledky jsou uvedeny v tabulce 5.1.

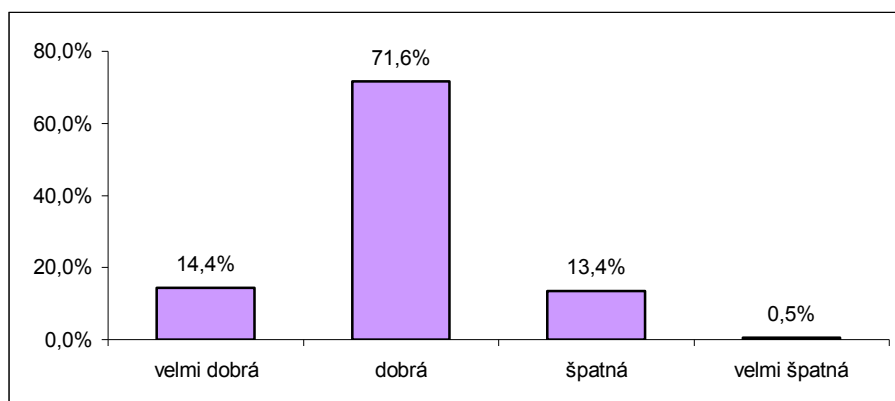
Tab. 5.1 Struktura respondentů dle délky života ve Štěpánově

Délka života v obci	Absolutní četnost	Relativní četnost
<i>méně než 5 let</i>	13	6,5 %
<i>5 – 10 let</i>	30	14,9 %
<i>více než 10 let</i>	158	78,6 %
Celkem	201	100 %

Celkem 158 z celkového počtu 201 respondentů uvedlo, že žije ve Štěpánově déle než 10 let. Výzkumu se zúčastnilo také 30 respondentů žijících ve Štěpánově 5 – 10 let a pouze 13 respondentů uvedlo dobu jejich pobytu v obci kratší než 5 let.

Všichni oslovení respondenti hodnotili celkovou životní úroveň v obci. Výsledky jsou zobrazeny v grafu (obr. 5.1).

Obr. 5.1 Hodnocení životní úrovně v obci



Téměř tři čtvrtiny (71,6 %) respondentů považuje životní úroveň v obci jako dobrou, 14,4 % respondentů jako velmi dobrou, 13,4 % jako špatnou a 0,5 % respondentů hodnotilo životní úroveň v obci jako velmi špatnou. Hodnocení životní úrovně v obci

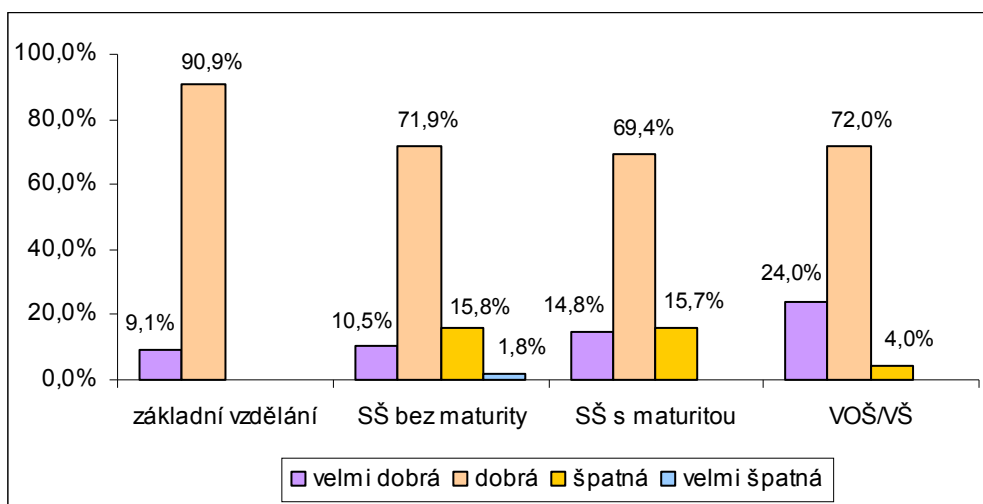
souvisí s řadou jiných faktorů, které respondenty ovlivňují. Jedná se např. o pohlaví, věk, délku života v obci, spokojenost se životem v obci atd. Hodnocení životní úrovně v obci dle pohlaví a vzdělání respondentů je znázorněno níže.

Tab. 5.2 Hodnocení životní úrovně v obci dle pohlaví

	velmi dobrá	dobrá	špatná	velmi špatná	celkem
<i>muži</i>	12,5%	68,8%	17,5%	1,3%	100,0%
<i>ženy</i>	15,7%	73,6%	10,7%		100,0%

Ženy hodnotili životní úroveň v obci lépe než muži. Jako velmi dobrou ji označilo 15,7 % žen, zatímco mužů pouze 12,5 %. Muži i ženy však shodně volili nejčastěji životní úroveň jako dobrou. Celkem 17,5 % z celkového počtu 80 mužů hodnotilo životní úroveň v obci jako špatnou a 1,3 % mužů jako velmi špatnou. Ženy jsou tedy s životní úrovní v obci spokojenější než muži.

Obr. 5.2 Hodnocení životní úrovně v obci dle vzdělání

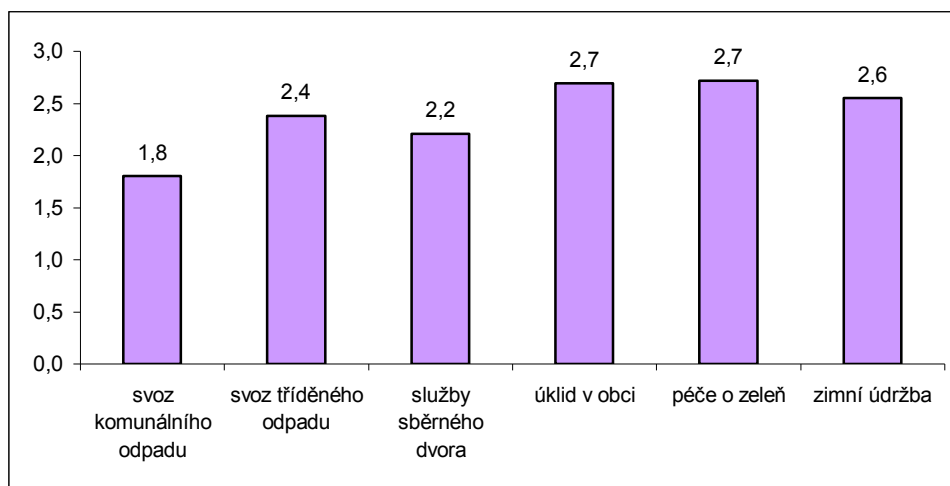


Při rozdělení dle vzdělání respondentů zjistíme, že jako dobrou hodnotí nejčastěji životní úroveň v obci všichni respondenti bez ohledu na nejvyšší ukončené vzdělání. Jako velmi dobrou ji nejčastěji označovali respondenti s nejvyšším dokončeným vzděláním VOŠ/VŠ, zároveň ji tyto respondenti hodnotili nejméně jako špatnou (pouze 4 % z nich). Celkem 15,8 % respondentů se SŠ bez maturity hodnotilo životní úroveň v obci jako špatnou a 1,8 % jako velmi špatnou. Lidé s vysokoškolským vzděláním jsou podle výsledků výzkumu spokojeni, zatímco nejméně spokojeni jsou respondenti se SŠ vzděláním bez maturity.

5.1 Spokojenost s poskytovanými technickými službami

V dotaznících se respondenti vyjadřovali k několika faktorům, vztahujícím se k technickým službám v obci. Jednalo se o svoz komunálního a tříděného odpadu, služby sběrného dvora, péči o zeleň v obci, úklid v obci a zimní údržbu v obci. Na obr. 5.3 jsou zobrazeny průměrné hodnoty spokojenosti respondentů s jednotlivými faktory hodnocenými v rámci technických služeb.

Obr. 5.3 Průměrná spokojenost s jednotlivými faktory technických služeb



Spokojenost se svozem komunálního odpadu hodnotili respondenti ve 42,3 % jako velmi dobrou a ve 35,3 % jako dobrou. Pouze 2 % respondentů uvedlo, že je se svozem komunálního odpadu nespokojeno. Velmi nespokojen nebyl žádný respondent. Se svozem komunálního odpadu má zkušenost téměř každý obyvatel obce, protože tuto službu pravidelně každý týden využívá. Pouze 1,5 % respondentů uvedlo, že s touto službou nemá žádnou zkušenost.

Velmi spokojeno a spokojeno bylo se svozem tříděného odpadu celkem 54,2 % respondentů, průměrně spokojeno bylo téměř 30 % respondentů. Lidé jsou spokojeni především s načasováním svozu tříděného odpadu. Málokdy se stává, že jsou sběrové nádoby plné a občané nemají kam tento odpad umístit. Nespokojeno a velmi nespokojeno se svozem tříděného odpadu bylo celkem 12,9 % respondentů. Tato nespokojenost plyne především z nepořádku na stanovištích kontejnerů pro tříděný odpad, a to nejen po jeho odvozu. Celkem 3,5 % respondentů uvedlo, že se svozem tříděného odpadu nemá zkušenost a nemůže jej proto posoudit. Tito lidé se zřejmě o třídění odpadu nezajímají a ani ho tedy netřídí.

Spokojenost se službami sběrného dvora hodnotilo 59,7 % respondentů jako nadprůměrnou. Ve Štěpánově je tato služba poskytována od roku 2008 a občané jsou s ní i za velmi krátký čas spokojeni, i přesto 9 % respondentů uvedlo, že s touto službou nemá zkušenost. Tito respondenti zřejmě služeb sběrného dvora dosud nevyužili. Důvodem může být i to, že se sběrný dvůr nachází na konci obce a pro mnoho obyvatel je tak nedostupný.

S úklidem v obci bylo nejvíce obyvatel (39,8 %) spokojeno pouze průměrně, 33,3 % obyvatel bylo spíše spokojeno a pouze 8 % respondentů bylo velmi spokojeno. Stejně tak bylo nejvíce obyvatel (41,3 %) průměrně spokojeno s péčí o zeleň v obci a se zimní údržbou v obci (33,3 %).

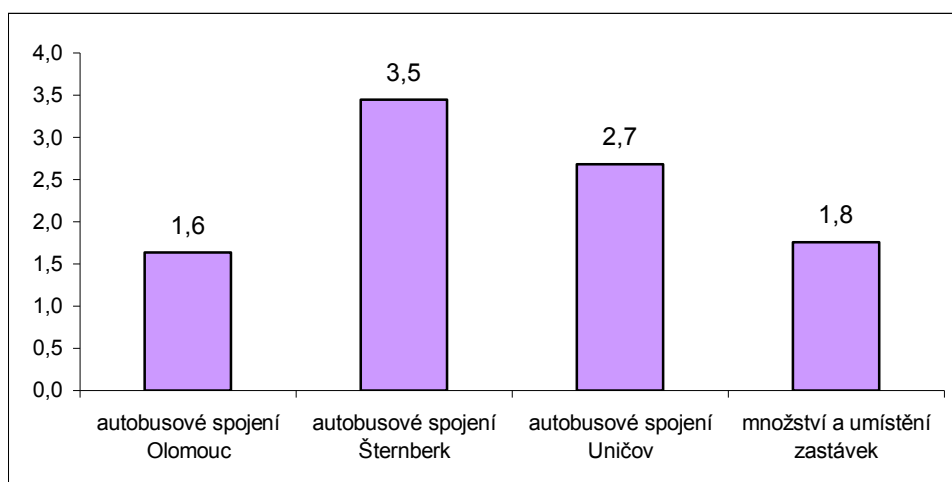
S faktory péče o zeleň, zimní údržba a úklid v obci jsou respondenti více nespokojeni a velmi nespokojeni než s ostatními faktory technických služeb. Tyto faktory nejsou poskytovány lidem přímo, tak jako svoz komunálního odpadu, o to více jsou však důležité pro každodenní život v obci a vytváření životní prostředí obyvatelům obce, turistům a jejím návštěvníkům.

5.2 Spokojenost s dopravní obslužností obce

Jak již bylo zmíněno, obec Štěpánov leží mezi čtyřmi městy: Litovlí, Uničovem, Šternberkem a Olomoucí. Olomouc je z těchto měst největší, nabízí nejvíce pracovních, vzdělávacích, kulturních, sportovních, ale také nákupních možností. Současně zde sídlí mnoho úřadů, které jsou důležité i pro obyvatele Štěpánova. Proto je důležité, aby měli obyvatelé obce snadnou dostupnost do Olomouce hromadnými dopravními prostředky - autobusy. Na druhou stranu do Litovle žádná přímá autobusová linka ze Štěpánova nejezdí. V dotazníku mohli občané vyjádřit svoji spokojenost či nespokojenost s dopravní obslužností do Olomouce, Uničova a Šternberka, ale také s umístěním a množstvím autobusových zastávek v obci.

Na obrázku 5.4 jsou uvedeny průměrné hodnoty spokojenosti respondentů s dopravní obslužností do jednotlivých sousedních měst a spokojenost respondentů s množstvím a umístěním autobusových zastávek v obci.

Obr. 5.4 Průměrná spokojenost s faktory týkajícími se dopravy



Známkou 1,6 hodnotili průměrně respondenti svoji spokojenost s autobusovým spojením do Olomouce. Celkem 44,8 % z celkového počtu 201 respondentů uvedlo, že je s autobusovým spojením do Olomouce velmi spokojeno a 42,3 % respondentů uvedlo, že je spokojeno. Tito obyvatelé pravděpodobně využívají pravidelných autobusových linek do Olomouce a jsou s jejich četností spokojeni. Ostatní respondenti jsou spokojeni průměrně nebo podprůměrně. Celkem 5,5 % obyvatel nemohlo svoji spokojenost posoudit. Jedná se zřejmě o občany, kteří do Olomouce autobusy necestují.

Naopak s autobusovým spojením do Šternberka je spokojeno nebo velmi spokojeno pouze 8,5 % respondentů. Lidé, kteří do Šternberka dojíždějí jsou tedy spíše nespokojeni s frekvencí autobusového spojení. Nespokojenost pravděpodobně plyne z omezené možnosti výběru autobusových linek do Šternberka.

Obyvatelé využívající autobusové spojení do Uničova jsou ve 24,4 % případů spokojeni a v 30,3 % případů průměrně spokojeni.

Mnoho dotázaných také uvedlo, že neumějí posoudit svoji spokojenost s frekvencí autobusového spojení do Uničova (23,4 %) a do Šternberka (23,4 %). Tito lidé mohou např. pracovat v Olomouci, a z toho důvodu nemají zkušenosti s autobusovými linkami do ostatních okolních měst, nebo mohou do těchto měst dojíždět jinak, než autobusy, protože jim nevyhovuje doba a frekvence odjezdů autobusů.

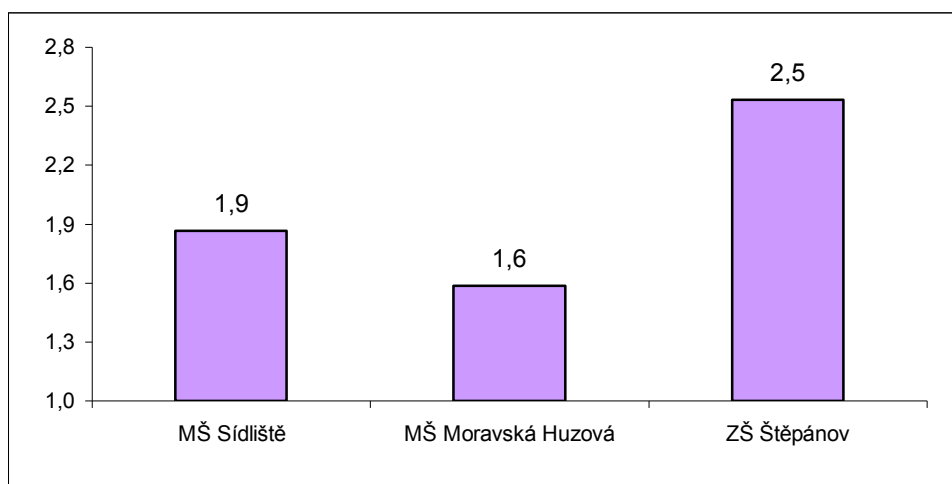
S umístěním zastávek bylo velmi spokojeno 42,8 % oslovených respondentů a celkem 41,8 % je spokojena. Při rozdělení respondentů dle věku zjistíme, že respondenti ve věku 18-45 let hodnotili spokojenost s umístěním zastávek shodně známkou 1,7. Nejhorší

průměrnou známkou 2,2 hodnotili spokojenost s množstvím a umístěním autobusových zastávek respondenti ve věkové kategorii 46-55 let. Ve Štěpánově je celkem šest rovnoměrně rozmístěných autobusových zastávek v obou směrech, v každé místní části Štěpánova je umístěna jedna zastávka. Starší lidé by pravděpodobně požadovali více zastávek v obci.

5.3 Spokojenost se vzdělávacími institucemi

Průměrná spokojenost se vzdělávacími institucemi v obci je znázorněna v následujícím grafu.

Obr. 5.5 Průměrná spokojenost se vzdělávacími institucemi



Na otázku týkající se spokojenosti s MŠ Sídliště odpovědělo 122 respondentů (59,8 %) z celkového počtu 201 oslovených občanů. Celkem 28,9 % těchto respondentů uvedlo, že je se službami poskytovanými MŠ Sídliště spokojeno a 19,9 % respondentů je velmi spokojeno. Svoji spokojenost nevyjádřilo celkem 40,3 % respondentů, kteří nemají pravděpodobně osobní zkušenost s MŠ Sídliště, nebo jejich zkušenosti nejsou aktuální.

K otázce spokojenosti s MŠ v Moravské Huzové se nevyjádřilo 73,6 % oslovených respondentů. Tato mateřská škola slouží především občanům Moravské Huzové a Stádlu. Občané Štěpánova, kteří byli nejčastějšími respondenty, tak většinou nemají s touto mateřskou školou zkušenost a nemohli ji objektivně posoudit. Z celkového počtu 26,3 % respondentů, kteří hodnotili služby MŠ v Moravské Huzové bylo celkem 13,4 % respondentů velmi spokojeno a 10,4 % respondentů spokojeno, ostatní jsou spokojeni pouze průměrně.

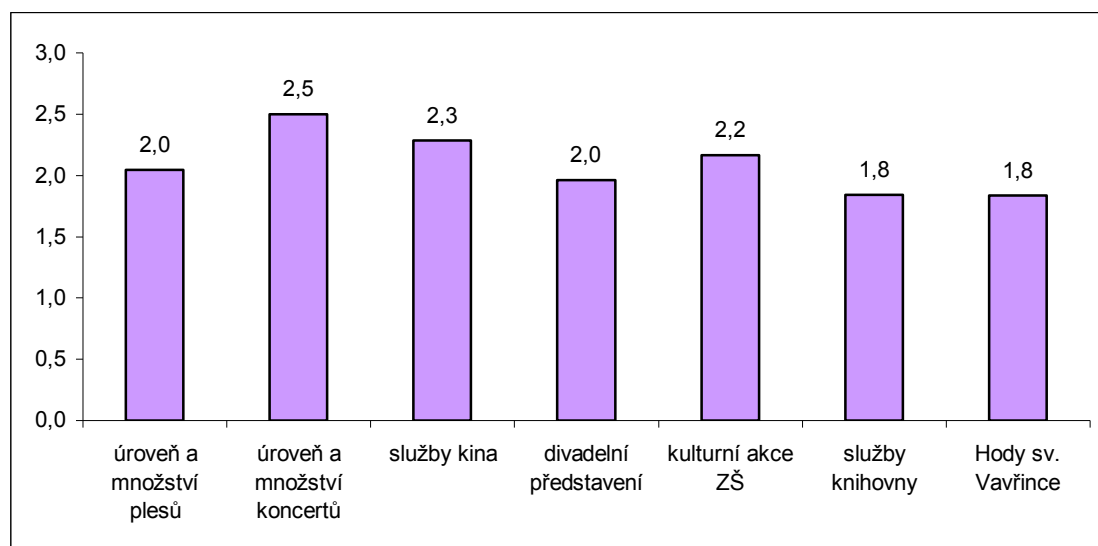
Celkově jsou tedy občané Štěpánova a jeho částí se službami poskytovanými v obou mateřských školách spíše spokojeni. Pouze 1 % respondentů uvedlo, že je nespokojeno s MŠ Sídliště.

Poslední vzdělávací institucí, ke které se respondenti vyjadřovali byla Základní škola ve Štěpánově. Na tuto otázku neodpovědělo celkem 34,8 % respondentů. Známkou 2 ohodnotilo spokojenost se základní školou celkem 29,9 % respondentů a 22,9 % respondentů označilo svoji spokojenost pouze jako průměrnou. Celkem 7,5 % respondentů uvedlo, že se základní školou nespokojeno nebo velmi nespokojeno.

5.4 Spokojenost s kulturou a kulturními akcemi

V rámci kultury a kulturního prostředí měli respondenti možnost vyjádřit svoji spokojenost s plesy, koncerty LŠU, s provozem místního kina, divadelními představeními ochotnického souboru, kulturními akcemi ZŠ, se službami knihovny a s každoročně pořádanými Hody sv. Vavřince. Průměrné hodnoty spokojenosti s jednotlivými kulturními akcemi jsou znázorněny na následujícím obrázku.

Obr. 5.6 Průměrné spokojenosti s jednotlivými kulturními akcemi



Svoji spokojenost s množstvím a úrovní plesů pořádaných ve Štěpánově hodnotilo celkem 163 z celkového počtu 201 oslovených respondentů. Respondenti nejčastěji označovali odpověď spokojen (32,3 %), velmi spokojen (23,9 %) a průměrně spokojen (22,4 %). Nespokojeno s množstvím a úrovní plesů pořádaných ve Štěpánově bylo 2,5 % respondentů. Odpověď velmi nespokojen neoznačil žádný respondent. Množství plesů

pořádaných ve Štěpánově je adekvátní velikosti obce, jejich úroveň je každoročně vyšší a občané jsou s nimi spíše spokojeni.

V posledních letech se mohou obyvatelé obce zúčastnit mnoha koncertů pořádaných LŠU. Respondenti se proto mohli vyjádřit i k těmto koncertům. Svoji spokojenost s úrovní koncertů vyjádřilo pouze 104 z celkového počtu 201 respondentů. Velmi spokojeno je s nimi 5,5 % oslovených respondentů, spokojeno je 24,9 % respondentů a průměrně spokojeno je s úrovní a množstvím koncertů 13,4 % oslovených respondentů. Celkem 4 respondenti (2 %) uvedli, že jsou s úrovní koncertů velmi nespokojeni a 12 respondentů (6 %) hodnotilo svoji spokojenost možností nespokojen. Koncerty pořádané v obci jsou nejhůře hodnocenou kulturní akcí v obci. Lidé od těchto koncertů mohou očekávat něco jiného, než nakonec obdrží.

Úroveň se službami místního kina hodnotilo 71,1 % respondentů. Jejich průměrné hodnocení je 2,3. Možnost spokojen označilo nejvíce oslovených respondentů (30,8 %). Průměrně spokojeno s filmovými představeními v kině je 22,9 % respondentů. 12,4 % respondentů je velmi spokojeno a nejméně, pouze 5 % respondentů je nespokojeno. Možnost velmi nespokojen neoznačil žádný respondent. Promítání místního kina je mezi obyvateli oblíbeno i přesto, že nenabízí aktuální filmové novinky ihned, ale s mírným zpožděním. Respondenti jsou spokojeni také z toho důvodu, že znají program kina s měsíčním předstihem a kino promítá pravidelně každou středu. Lidé si tak mohou návštěvu kina předem naplánovat.

Divadelní představení ochotnického spolku hodnotilo 66,6 % respondentů. Ostatní respondenti nemají s divadelními představeními ve Štěpánově pravděpodobně zkušenost. Divadelní představení ochotníků ze souboru Štěk byla respondenty hodnocena následovně: 17,9 % velmi spokojeno, 36,3 % spokojeno, 10 % průměrně spokojeno, 2 % nespokojeno a 0,5 % velmi nespokojeno. Hodnocení respondentů záviselo také na jejich věku. V tabulce 5.3 je uvedeno průměrné hodnocení dle věku respondentů

Tab. 5.3 Průměrná spokojenost s divadelními představeními dle věku respondentů

věk	průměrné hodnocení
<i>18-25 let</i>	2,2
<i>26-35 let</i>	2,2
<i>36-45 let</i>	1,9
<i>46-55 let</i>	1,5
<i>nad 55 let</i>	1,9

Nejvíce jsou spokojeni respondenti ve věku 46 – 55 let, nejméně respondenti ve věku 18 – 35 let. Takové hodnocení může znamenat, že mladší lidé volí jiné druhy zábavy, než je divadlo, zatímco starší lidé divadlo vyhledávají raději a ocení práci ochotnického souboru.

Celkem 42,8 % respondentů, kteří hodnotili svoji spokojenost s kulturními akcemi ZŠ, je spokojeno nebo velmi spokojeno. Těchto kulturních akcí se nejčastěji účastní především rodiče dětí, které ZŠ navštěvují. Hodnocení může souviset i s tím, že Zahradní slavnosti jsou v obci pořádány třetím rokem a stále je co zdokonalovat. Při samotném dotazování respondenti uváděli, že by kulturní akce základní školy uvítali častěji.

Svoji spokojenost se službami knihovny vyjádřilo celkem 131 dotázaných respondentů, z toho 48 mužů (z celkového počtu 80) a 83 žen (z celkového počtu 121). Průměrná známka, vyjadřující spokojenost respondentů je 1,8. Je obecně známo, že více čtou spíše ženy než muži. Pokud tedy rozdělíme respondenty na muže a ženy zjistíme, že ženy jsou se službami místní knihovny spokojeny více než muži. Muži hodnotili svoji spokojenost průměrnou známkou 2,0 a ženy známkou 1,7. Ženy jsou tedy se službami knihovny spokojenější než muži. Tento rozdíl může být způsoben např. preferencí rozdílných žánrů, které jsou v knihovně čtenářům v různém množství k dispozici.

Mezi hodnocenými kulturními akcemi pořádanými v obci Štěpánov nemohly chybět již tradiční Hody sv. Vavřince. O jejich známosti svědčí i fakt, že svoji spokojenost s jejich konáním hodnotilo celkem 199 z celkového počtu 201 respondentů. Celkem 41,8 % respondentů uvedlo, že je s Hody sv. Vavřince velmi spokojeno a 38,3 % je spokojeno. Velmi malé procento respondentů je s touto kulturní akcí nespokojeno (2,5 %) nebo velmi nespokojeno (2,0 %). Občané Štěpánova jsou tedy spíše spokojeni s celkovou úrovní Hodů sv. Vavřince. To může být způsobené např. dodržováním tradicí nebo možností setkat se s přáteli a rodinou. Avšak jednotlivé akce pořádané v rámci Hodů sv. Vavřince vyvolávají mezi občany Štěpánova rozporuplné reakce, které by mohly být předmětem samostatného výzkumu.

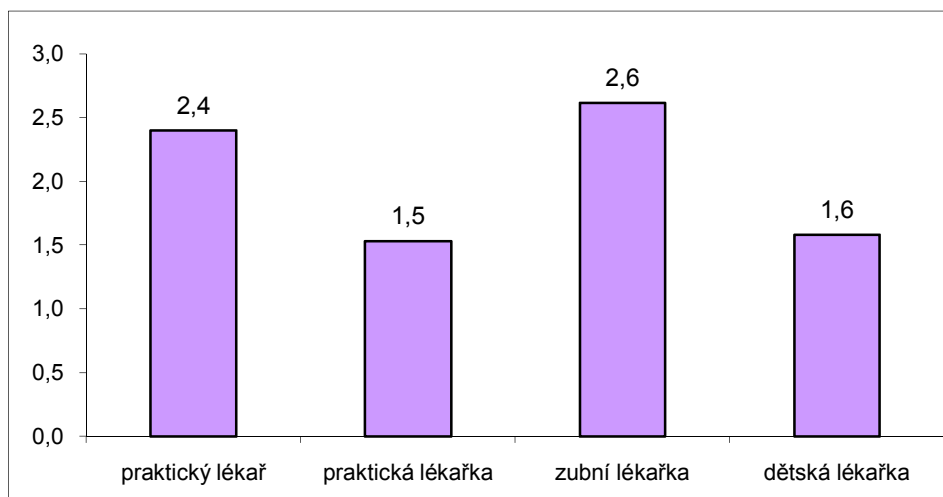
5.5 Spokojenost se zdravotními službami

Svoji spokojenost se zdravotními službami v obci mohli posuzovat ti respondenti, kteří ve Štěpánově navštěvují některého lékaře. Proto byli respondenti nejprve rozděleni

pomocí filtrační otázky. Celkem 73,1 % respondentů uvedlo, že v obci lékaře navštěvuje. Tito respondenti pak pokračovali otázkou zkoumající spokojenost respondentů s jednotlivými lékaři a službami lékárny. Celkem 26,9 % respondentů uvedlo, že v obci nenavštěvuje žádného lékaře. Poté tito respondenti odpovídali na otázku týkající se chybějících zdravotnických služeb v obci. Jeden respondent uvedl, že by v obci uvítal ordinaci ORL. Dvě respondentky by v obci rády navštěvovali ordinaci gynekologa.

Průměrná spokojenost s lékaři, které mají obyvatelé obce k dispozici, je zachycena na obrázku 5.7. Respondenti hodnotili ty lékaře, se kterými mají zkušenost. Spokojenost s praktickým lékařem hodnotilo 68 respondentů, s praktickou lékařkou 119 respondentů, se zubní lékařkou 57 respondentů a s dětskou lékařkou 93 respondentů.

Obr. 5.7 Průměrná spokojenost se službami lékařů v obci



Nejméně respondentů hodnotilo spokojenost se službami zubní lékařky (celkem 61,2 % respondentů navštěvujících v obci lékaře nemá zkušenost se zubní lékařkou). Respondenti dávají zřejmě přednost stomatologům v okolních městech.

Spokojenost se službami dětské lékařky hodnotili pravděpodobně rodiče nebo prarodiče dětí, kteří ji s dětmi navštěvují. Dětskou lékařku nehodnotilo celkem 54 ze 147 respondentů. Celkem 33,3 % respondentů bylo se službami poskytovanými dětskou lékařkou velmi spokojeni a 25,9 % respondentů bylo s nimi spokojeno.

Z počtu hodnocení praktického lékaře a praktické lékařky vyplývá, že občané Štěpánova navštěvují spíše praktickou lékařku než lékaře. Svoji spokojenost s praktickým lékařem nemohlo posoudit 53,7 % respondentů, zatímco spokojenost s praktickou lékařkou nemohlo posoudit pouze 19 % občanů. Celkově jsou občané více spokojeni se službami

praktické lékařky. To může plynout ze schopnosti empatie a většího porozumění pacientům, ale také z možnosti návštěv u imobilních pacientů.

Spokojenost se službami lékárny hodnotilo 140 ze 147 respondentů navštěvujících ve Štěpánově lékaře. Služeb lékárny využívají pravděpodobně téměř všichni občané, kteří navštěvují ve Štěpánově lékaře. Pro občany je příznivé, že nemusejí pro léky jezdit do okolních měst a mohou si je vyzvednout v místní lékárně. I díky tomuto faktu jsou služby lékárny hodnoceny průměrnou známkou 1,7.

Z výzkumu také vyplynulo, že obyvatelé částí Moravská Huzová a Stádlo téměř nevyužívají zdravotnických služeb v obci. Je to pravděpodobně způsobeno vzdáleností těchto částí nejen od Štěpánova, kde jsou zdravotnické služby poskytovány, ale také vzdáleností do Šternberka, který nabízí více zdravotnických služeb nejen jeho obyvatelům, ale také obyvatelům okolních obcí.

V rámci spokojenosti s poskytováním zdravotnických služeb byli všichni respondenti osloveni s dotazem, zda jim v obci chybí služby jiného lékaře, než těch, kteří svoje služby v obci poskytují. Celkem 173 respondentů (86,1 %) z celkového počtu 201 oslovených respondentů uvedlo, že jim v obci služby jiného lékaře nechybí a jsou tedy se stávající nabídkou zdravotnických služeb spokojeni. Zbýlých 13,4 % respondentů uvedlo, že jim v obci schází služby následujících lékařů.

Celkem 21 žen uvedlo, že by v obci uvítaly ordinaci gynekologa. Osm žen je ve věku nad 55 let, šest žen je ve věku 46 – 55 let a pět žen je ve věku 36 – 45 let. Jedná se tedy především o starší ženy, které by uvítaly ordinaci gynekologa přímo v obci a nemusely dojíždět k ošetření do okolních měst. Oddělení rehabilitace by ve Štěpánově zřídilo 5 respondentů. Jeden respondent by uvítal ordinaci alergologa a jeden respondent by uvítal zřízení ORL.

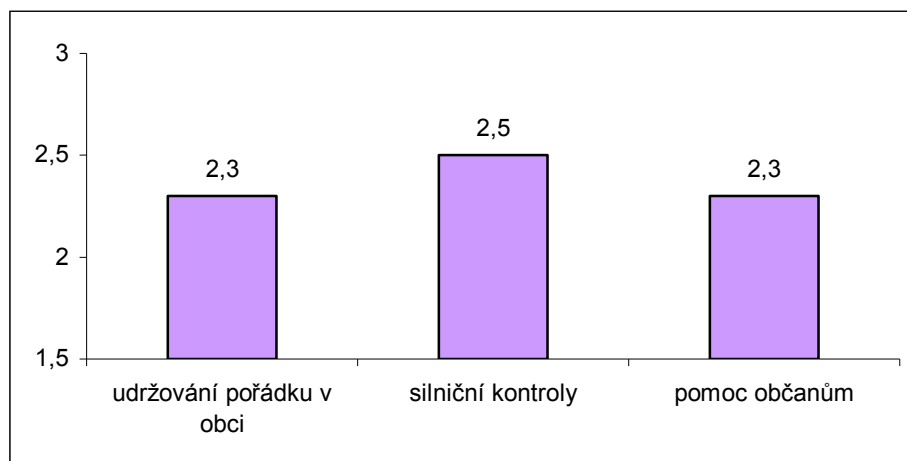
5.6 Spokojenost se službami obecní policie

V rámci spokojenosti obyvatel se službami poskytovanými obecní policií odpovídali respondenti na tři dílčí faktory: udržování pořádku v obci, silniční kontroly prováděné obecní policií a pomoc občanům obce v nesnázích.

Průměrné hodnocení spokojenosti se službami obecní policie je znázorněno v následujícím grafu. Udržování pořádku v obci a pomoc občanům bylo shodně hodnoceno

průměrnou známkou 2,3, zatímco silniční kontroly prováděné obecní policií byly hodnoceny průměrnou známkou 2,5.

Obr. 5.8 Průměrné spokojenosti se službami obecní policie



S udržováním pořádku v obci bylo velmi spokojeno 18,9 % respondentů, 39,8 % je spokojeno a 27,4 % respondentů bylo spokojeno průměrně. Pouze 6 % respondentů je s klidem v obci nespokojeno a 4 % respondentů je velmi nespokojeno.

Spokojenost se silničními kontrolami hodnotili respondenti nejčastěji (30,3 %) průměrně. Celkem 24,4 % respondentů je s nimi spokojeno a 17,9 % respondentů je velmi spokojeno. Na druhou stranu více respondentů je se silničními kontrolami obecní policie nespokojeno (8 %) a velmi nespokojeno (5,5 %). Obecní policie může provádět silniční kontroly a měření rychlosti pouze za asistence dopravních policistů ze Šternberka. Proto nejsou silniční kontroly příliš časté, což může vést k vyšší nespokojenosti respondentů.

S pomocí obecní policie občanům je z těchto tří faktorů velmi spokojeno nejvíce respondentů (22,9 %). 27,4 % respondentů je spokojeno a 21,9 % respondentů je s pomocí občanům spokojeno průměrně. Lidé mohou s pomocí obecní policie řešit drobné krádeže na majetku, škody na majetku, ztráty a nálezy v obci a obecní policie provádí také odchyt toulavých psů. Těmito aktivitami pomáhají příslušníci obecní policie obyvatelům obce. Respondenti v rámci dotazování také uváděli, že policisté jsou ochotni pomoci také v době, kdy nejsou ve službě, což přispívá k vyšší spokojenosti s tímto faktorem.

Při zohlednění pohlaví respondentů zjistíme, že průměrně jsou s těmito třemi službami poskytovanými obecní policií spokojenější ženy než muži (viz. tab. 5.4).

Tab. 5.4 Průměrná spokojenost se službami obecní policie dle pohlaví

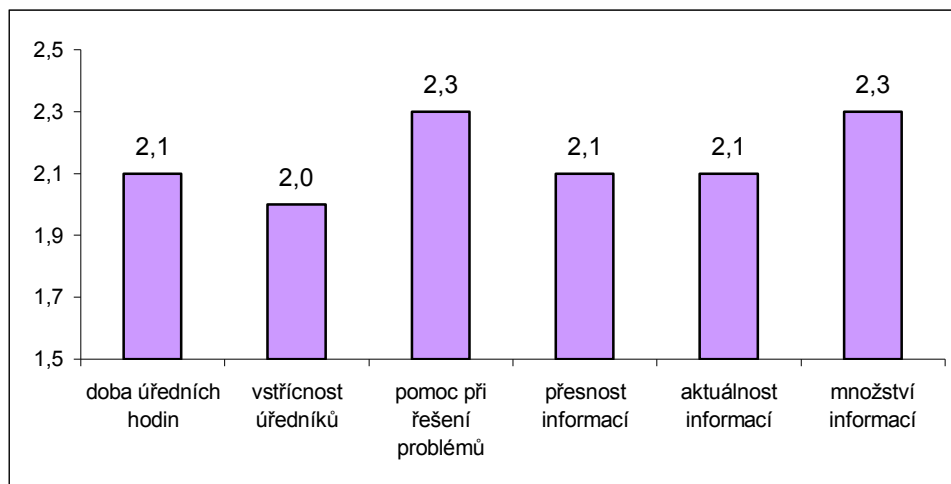
	udržování pořádku v obci	silniční kontroly	pomoc občanům
<i>průměr muži</i>	2,5	2,6	2,4
<i>průměr ženy</i>	2,2	2,5	2,2

Ženy jsou pravděpodobně méně náročné, zatímco muži vyžadují od obecní policie precizní práci. Z tabulky vyplývá, že nejhůře průměrně hodnocené jsou jak u mužů, tak u žen silniční kontroly obecní policie. To může souviset s již zmíněnými ne příliš častými kontrolami motoristů v obci.

5.7 Spokojenost se službami obecního úřadu

Respondenti hodnotili svoji spokojenost se službami obecního úřadu (doba úředních hodin, vstřícnost úředníků, pomoc při řešení problémů) a s informacemi poskytovanými obecním úřadem (množství, přesnost a aktuálnost informací). Průměrné hodnocení spokojenosti respondentů s těmito faktory je zachyceno v následujícím grafu.

Obr. 5.9 Průměrné spokojenosti se službami obecního úřadu



Na otázku týkající se doby úředních hodin odpovědělo 94,5 % oslovených respondentů, pouze 5,5 % respondentů nevyjádřilo svoji spokojenost. Průměrně úřední hodiny obecního úřadu hodnotili respondenti známkou 2,1. Průměrné známky při zohlednění věku respondentů jsou uvedeny v následující tabulce.

Tab. 5.5 Průměrná spokojenost s úředními hodinami dle věku respondentů

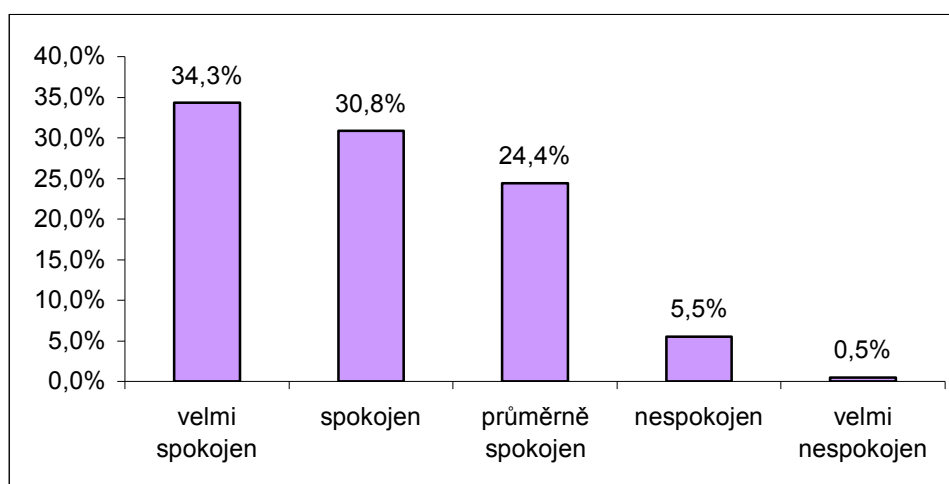
	18-25 let	26-35 let	36-45 let	46-55 let	nad 55 let
<i>průměr</i>	2,5	2,1	2,2	1,9	1,8

Respondenti nad 55 let hodnotili spokojenost s dobou úředních hodin obecního úřadu nejlepší průměrnou známkou (1,8), druhou nejlepší průměrnou známkou je 1,9 u věkové kategorie 46 – 55 let. Tito starší lidé mohou být poživateli starobního či invalidního důchodu a mohou se tak na obecní úřad dostavit téměř kdykoliv během dne. Zatímco ve věkových skupinách 18 – 25 let (průměrná známka 2,5), 36 – 45 let (průměrná známka 2,2) a 26 – 35 let (průměrná známka 2,1) jsou většinou pracující lidé, kteří musejí synchronizovat svoji práci, péči o děti a domácnost s dobou úředních hodin obecního úřadu, která jim nemusí vyhovovat.

Pokud mají občané problém, se kterým jim může pomoci obecní úřad, ve většině případů se na něj přímo obrátí. Důležité pro spokojenost obyvatel obce pak je, jak jim obecní úřad pomůže jejich problém vyřešit. Celkem 15,4 % respondentů uvedlo, že nemohou posoudit spokojenost s pomocí obce při řešení problémů občanů, protože pravděpodobně žádný problém s pomocí obecního úřadu neřešili.

Důležitým faktorem při poskytování služeb obecním úřadem je vstřícnost a ochota personálu, se kterým občané přicházejí do styku. Jak respondenti hodnotili spokojenost s chováním úředníků obecního úřadu vidíme v grafu (obr. 5.10).

Obr. 5.10 Spokojenost s chováním úředníků obecního úřadu



Je potěšující, že lidé hodnotí spokojenost s chováním úředníků pozitivně. Úředníci jsou nedílnou součástí obecního úřadu a tvoří také jeden z prvků jeho marketingového

mixu. Průměrná známka spokojenosti s chováním úředníků obecního úřadu je 2,0. Ženy jsou průměrně více spokojeni (1,8) než muži (2,3). Obecně mají ženy větší schopnost empatie než muži a mohou tak lépe vnímat chování lidí kolem sebe, což může mít vliv na pozitivnější hodnocení tohoto faktoru.

Obec poskytuje svým občanům řadu informací, které mohou mít různou kvalitu. Záleží na jejich množství, přesnosti a aktuálnosti. Lidé se díky nim dozvídají o dění v obci. Přesnost a aktuálnost informací poskytovaných obecním úřadem byly hodnoceny průměrnou známkou 2,1. Hůře bylo hodnoceno pouze množství poskytovaných informací (průměrná známka 2,3).

V dotazníku uváděli respondenti zdroje, ze kterých získávají informace o dění v obci. Na výběr měli tyto zdroje informací: internet, vývěsky obecního úřadu, místní noviny, úředníky obecního úřadu, zasedání obecního zastupitelstva, přátelé a známí. Pokud by respondenti svůj zdroj informací mezi nabízenými nenašli, mohli jej dopsat do volného pole. V následující tabulce jsou uspořádány uváděné zdroje informací včetně jejich četností.

Tab. 5.6 Zdroje informací o dění v obci

Zdroje informací	absolutní četnost	relativní četnost
<i>Místní noviny</i>	183	91,0%
<i>Přátelé, známí</i>	136	67,7%
<i>Internet</i>	104	51,7%
<i>Úřední desky</i>	63	31,3%
<i>Úředníci OÚ</i>	42	20,9%
<i>Zasedání OZ</i>	39	19,4%

Místní noviny, jako zdroj informací o obci, volilo 91 % respondentů, tedy téměř každý oslovený respondent. Tyto noviny (Ze Štěpánova) vydává obec každý měsíc a jsou zdarma distribuovány do každé domácnosti. Občané tak mají možnost seznámit se jejich prostřednictvím s výsledky jednání zastupitelstva obce, rady obce, ale také s plánovanými akcemi, činnostmi spolků působících v obci a mnohými dalšími informacemi. Dle výsledku výzkumu jsou noviny mezi občany oblíbené. Druhým nejčastějším zdrojem informací oslovených respondentů jsou jejich přátelé a známí (67,7 %), třetí nejčastější odpověď byl internet (51,7 %). Internet se stává stále oblíbenějším zdrojem informací, protože je lidem k dispozici kdykoliv a téměř všude. Internetové stránky obce nabízejí svým návštěvníkům řadu informací (např. o zasedání obecního zastupitelstva, rady obce, dokumenty z úřední desky, ale také je zde k dispozici program místního kina nebo aktuální hlášení rozhlasu).

Pokud respondentům v nabídce chyběl jiný zdroj informací, mohli jej doplnit do prázdného pole. Tuto možnost využilo 15 respondentů (7,5 %) a všichni označili jako další zdroj informací o dění v obci hlášení rozhlasu. Pokud tyto respondenty rozdělíme dle jejich bydliště, pak 9 respondentů bylo ze Štěpánova, 3 respondenti byli z Březců, 1 respondent z Benátek a 2 z Moravské Huzové. Z části Stádlo neuvedl rozhlas jako zdroj informací o dění ve Štěpánově žádný respondent. Stádlo je nejvzdálenější částí Štěpánova a obecní rozhlas zde není zaveden.

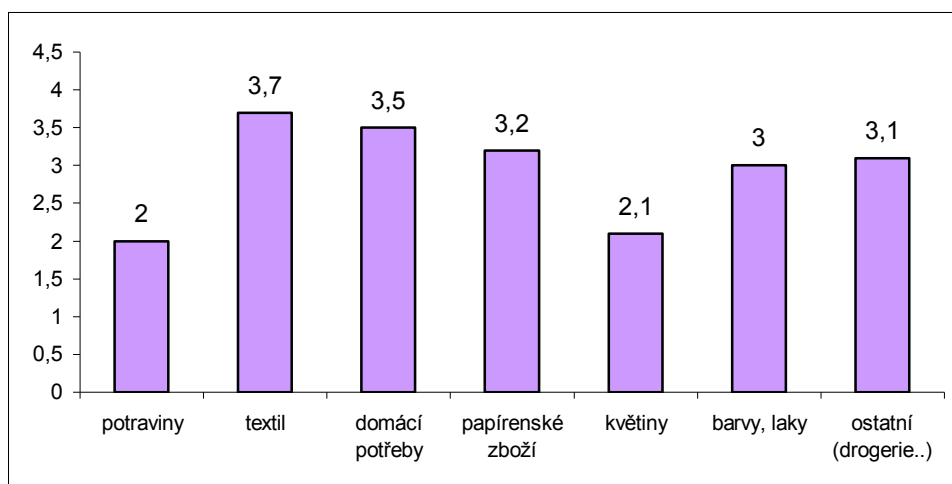
Aktivita při sběru informací o dění v obci souvisí s tím, zda se občané o dění v obci sami aktivně zajímají. Více než polovina respondentů (59,2 %) uvedla, že se o dění v obci sama aktivně nezajímá.

5.8 Spokojenost s nákupními možnostmi

Štěpánov nabízí svým občanům mnoho nákupních možností. V obci najdeme několik prodejen potravin, ale také prodejnu domácích potřeb, květin, textilu, barev a laků a dalšího sortimentu, byť v omezeném množství.

V následujícím grafu je znázorněno hodnocení průměrné spokojenosti respondentů s nákupními možnostmi u daného sortimentu.

Obr 5.11 Průměrné spokojenosti s dostupností daného sortimentu



Nejlépe hodnoceným sortimentem dostupným ve Štěpánově byly potraviny. V obci najdeme několik prodejen potravin, proto se dá říci, že potraviny jsou dostupné všem občanům. K sortimentu potravin, nabízenému v obci Štěpánov, se vyjádřili téměř všichni respondenti. Pouze 2 respondenti nehodnotili svoji spokojenost s tímto faktorem. V obou

případech se jednalo o muže, kteří pravděpodobně v obci potraviny nenakupují ani příležitostně.

S nabídkou textilu byli respondenti nejvíce nespokojeni. Celkem 24,9 % respondentů uvedlo, že je nespokojeno a celkem 22,4 % respondentů uvedlo, že je se sortimentem textilu v obci velmi nespokojeno. Velmi spokojených a spokojených respondentů bylo pouze 9,5 %. Nabídka textilu je v obci velmi omezená. V současné době v obci nabízí tento sortiment pouze jeden prodejce. K otázce týkající se spokojenosti s nabídkou textilu v obci se nevyjádřilo celkem 33 respondentů. Tito lidé nakupují textil jinde, než ve Štěpánově.

Podobnou nespokojenost jako s nabídkou textilu v obci zaznamenala také nabídka domácích potřeb. Velmi spokojeno a spokojeno bylo se sortimentem domácích potřeb pouze 11,4 % respondentů. Stejně tak nabídka papírenského zboží, barev a laků a ostatního sortimentu je respondenty hodnocena spíše průměrně a podprůměrně. Sortiment domácích potřeb a papírenského zboží najdeme v obci pouze jako doplňkový sortiment v prodejnách potravin.

Lépe hodnotili respondenti nabídku květin. V obci najdeme květinářství, s nabídkou řezaných, okrasných i pokojových květin, ale také soukromé zahradnictví, kde si mohou občané v jarních měsících zakoupit předpěstované sazenice zeleniny a okrasných květin.

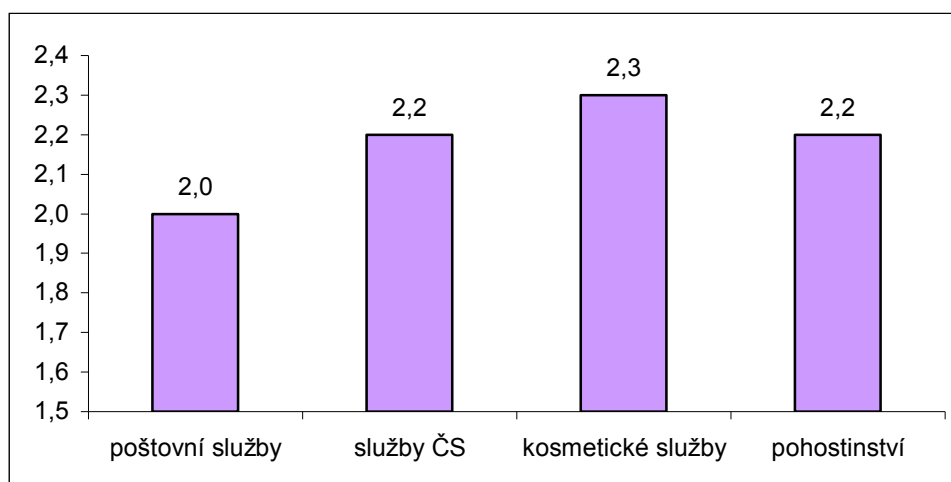
5.9 Spokojenost s ostatními službami

V rámci ostatních služeb mohli respondenti vyjádřit svoji spokojenost s poštovními službami, se službami České spořitelny, s kosmetickými službami nabízenými v obci a se službami v pohostinství.

Na obrázku 5.12 je znázorněno, jakou průměrnou známkou hodnotili respondenti svoji spokojenost s jednotlivými ostatními službami v obci.

Se službami České pošty bylo celkem 32,8 % respondentů velmi spokojeno, 43,3 % spokojeno a 16,9 % spokojeno průměrně. Spokojenost s poštovními službami hodnotila 4 % respondentů známkou pět – velmi nespokojen. Poštovní služby takto hodnotilo 5 mužů a 3 ženy. Svoji spokojenost s poštovními službami nehodnotili pouze 2 respondenti.

Obr. 5.12 Průměrné spokojenosti s ostatními službami



Svoji spokojenost se službami ČS hodnotilo 142 respondentů. Tito lidé mohou na pobočce České spořitelny ovládat svůj účet, stavební spoření, ale i pojištění u České pojišťovny. Služby České spořitelny hodnotilo hůře než průměrně pouze 6 % dotázaných. Ostatní respondenti jsou s nimi spokojeni alespoň průměrně. Lidé pozitivně hodnotí samotnou existenci pobočky v obci. Především ti, kteří nedojíždějí z jakéhokoliv důvodu do okolních měst mohou svoje záležitosti s Českou spořitelnou vyřídit přímo v obci.

Nabídka kosmetických služeb je ve Štěpánově rozsáhlá. Svoje služby zde poskytují tři kadeřnice, dvě masérky, pedikérka a kosmetička. Kosmetické služby hodnotilo 61,2 % oslovených respondentů, převážně žen. Více než polovina těchto respondentů (54,7 %) je s kosmetickými službami spokojena průměrně nebo více než průměrně. I zde jsou lidé spokojeni především se samotnou nabídkou těchto služeb přímo v obci. Starší lidé a lidé pracující přímo v obci nemusejí dojíždět za těmito službami do okolních měst a svoje potřeby mohou uspokojit v místě bydliště.

Služby pohostinských zařízení v obci hodnotilo 86,6 % respondentů, přičemž jejich průměrná známka byla 2,2. Muži hodnotili služby pohostinství lépe (2,1) než ženy (2,3). Nejlepší známkou 2,0 hodnotili pohostinství respondenti ve věku 18 – 25 let, zatímco lidé ve věku 46 – 55 let hodnotili tyto služby nejhůře, a to známkou 2,5. Muži jsou méně nároční při návštěvě pohostinských zařízení v obci než ženy, které dbají na celkový dojem. Stejně tak starší lidé kladou zřejmě větší důraz na kvalitu pohostinských služeb než lidé mladí, kteří hledají spíše zábavu s přáteli.

5.10 Vítané aktivity obce

Respondenti se vyjadřovali k otázce, kterou aktivitu obce by upřednostnili. Z nabízených možností mohli zvolit max. 2 odpovědi, nechybělo volné pole pro jimi navrhovanou aktivitu.

Tab. 5.6 Aktivity preferované respondenty

	absolutní četnost	relativní četnost
<i>dětská hřiště</i>	103	51,1%
<i>opravy chodníků</i>	79	39,3%
<i>rekonstrukce MŠ Sídliště</i>	74	36,8%
<i>pečovatelský dům pro seniory</i>	48	23,8%
<i>tělocvična pro ZŠ</i>	45	22,4%

Jak vidíme v tabulce, více než polovina respondentů uvedla, že by v obci upřednostnili výstavbu nových dětských hřišť, které v současné době úplně chybí ve všech částech Štěpánova. Druhá nejčastější odpověď (39,3 %) respondentů uváděla preferenci opravy chodníků v obci, následovány rekonstrukcí MŠ Sídliště (36,8 %), která po více než padesáti letech v provozu po rekonstrukci přímo volá. Nejméně hlasů získala výstavba nové tělocvičny pro základní školu. Respondenti se možná uchýlovali k jiným aktivitám z toho důvodu, že celá základní škola prochází dlouhodobou rekonstrukcí a je důležité myslet i na jiné potřebné aktivity v obci.

Celkem 32 respondentů uvedlo jako vítanou jinou aktivitu, než jaké jim byly nabízeny. Aktivity, které respondenti navrhovali jsou uvedeny v následující tabulce.

Tab. 5.7 Aktivity navrhované respondenty

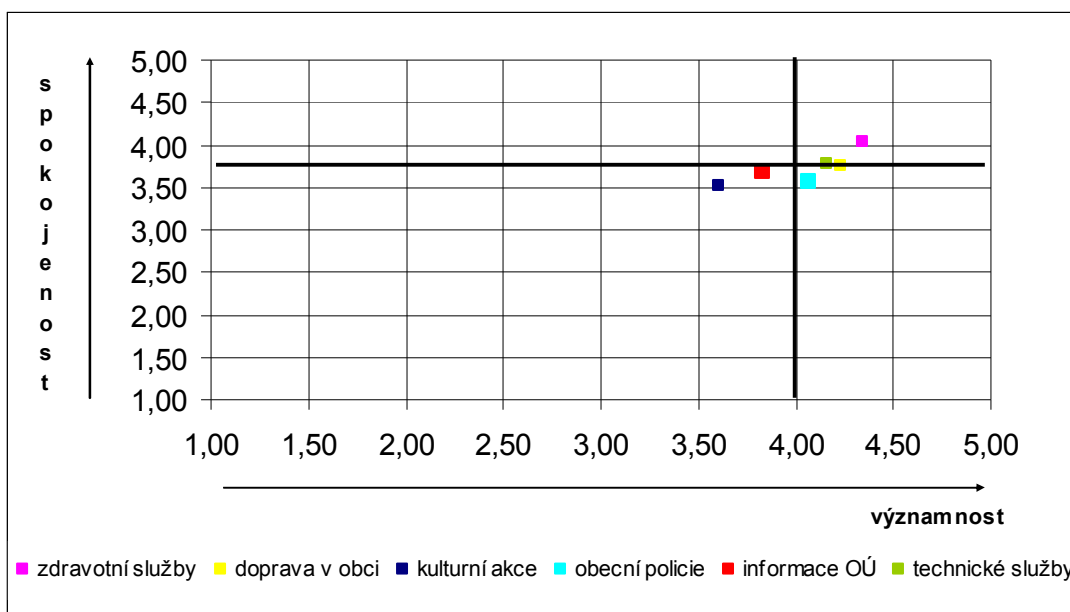
navrhovaná aktivita	počet respondentů
<i>bazén</i>	11
<i>opravy silnic</i>	9
<i>oprava kostela</i>	5
<i>tělocvična pro veřejnost</i>	2
<i>kruhový objezd</i>	1
<i>kanalizace, vodovod</i>	1
<i>cyklostezka</i>	1
<i>přírodní koupaliště</i>	1

Nejvíce respondentů uvedlo, že by v obci uvítali vybudování bazénu. V současné době v obci není žádné veřejné koupaliště ani bazén, kde by se občané v letních měsících mohli osvěžit. Často zmiňovanou aktivitou byly také opravy silnic v obci, které jsou poškozeny např. výstavbou tlakové kanalizace v obci, ale také zimním počasím a mrazy. Celkem pět respondentů vzpomenulo chátrající kostel sv. Vavřince ve Štěpánově. Tělocvičnu přístupnou veřejnosti by uvítali dva respondenti. Jeden respondent vzpomenul přírodní koupaliště, které by mělo vzniknout po vytěžení stávající pískovny v těsné blízkosti obce a jeden respondent by uvítal zřízení cyklostezky do Olomouce. Jeden respondent z Březců zmínil jako možnou aktivitu obce vybudování kruhového objezdu mezi Štěpánovem a Březcem. Tyto dvě části v současnosti odděluje silnice II. třídy, která je vedena jako hlavní. Již se zde stalo několik vážných dopravních nehod. V neposlední řadě se tudy pohybují děti při cestě do školy a ze školy. Kruhový objezd by tak vyřešil zpomalení automobilů, které zde málokdy dodržují předepsanou rychlost. Poslední navrhovanou aktivitou jedním respondentem z Benátek je dokončení výstavby kanalizace a vodovodu v této části Štěpánova.

5.11 Poziční mapa

V dotazníku respondenti hodnotili nejen svoji celkovou spokojenost s jednotlivými službami, ale také jejich významnost pro respondenty. Na základě hodnocení spokojenosti se službami a významnosti služeb pro respondenty byla sestavena poziční mapa.

Obr. 5.13 Poziční mapa



Při klasickém rozdělení v polovině škály se všechny respondenty hodnocené faktory nacházejí v kvadrantu s vysokou spokojeností a relativně vysokou významností. To znamená, že všechny tyto prvky jsou respondenty považovány za důležité. Zároveň jsou respondenti s těmito faktory spíše spokojeni.

Pokud posuneme osy spokojenosti na hodnotu 3,75 a osu významnosti na hodnotu 4, rozdělíme tak jednotlivé faktory do čtyř kvadrantů. V kvadrantu s vysokou spokojeností a relativně vysokou významností se nyní nacházejí zdravotní služby. Kulturní akce a informace poskytované obecním úřadem se nacházejí v kvadrantu s nízkou spokojeností a relativně nízkou významností. V kvadrantu s nízkou spokojeností a relativně vysokou významností najdeme služby obecní policie. Technické služby a dopravu v obci jsou nyní na rozhraní kvadrantu s vysokou spokojeností a relativně vysokou významností a kvadrantu s nízkou spokojeností a relativně vysokou významností.

6 Návrhy a doporučení

Návrhy a doporučení jsou pro větší přehlednost rozděleny na jednotlivé části dle vyhodnocení výzkumu. Jsou tedy rozděleny na doporučení v oblasti technických služeb, dopravní obslužnosti obce, vzdělávacích institucí, kultury, zdravotnických služeb, služeb obecní policie, služeb obecního úřadu, nákupních možností, ostatních služeb a vítaných aktivit obce.

Technické služby

V rámci spokojenosti s technickými službami hodnotili respondenti nejlépe svoz komunálního odpadu. Jedná se o službu, která je ve Štěpánově pravidelně každou středu občanům nabízena a respondenti jsou s ní spokojeni.

Nejvíce nespokojeni byli obyvatelé Štěpánova s úklidem v obci a péčí o zeleň v obci a se zimní údržbou obce. Tyto tři faktory se podílejí na tvorbě celkové atmosféry obce a jsou nedílnou součástí životního prostředí obce nejen pro její obyvatele, ale také pro její návštěvníky. Především úklid je „vizitkou“ obce. S úklidem v obci úzce souvisí i péče o zeleň. V obci nalezneme mnoho zelených ploch, o které je pečováno velmi dobře, ale nejdeme i plochy, které nejsou udržovány vůbec. Nejedná se však pouze o plochy přímo v obci, ale také o okolí silnic, spojující jednotlivé části obce. Podobně je na tom také zimní údržba obce. Hlavní cesty a chodníky kolem hlavních cest jsou udržovány velmi dobře, ovšem např. slepé ulice jsou v zimě téměř nesjízdné. Konkrétně na tento stav upozorňovali obyvatelé štěpánovské části „Na Hutích“.

Obci bych doporučila přijmout celoročně nové pracovníky, kteří by pečovali o zeleň v obci a věnovali se i jejímu úklidu nejen v letních měsících, ale také v zimě. Navrhuji vytvořit pracovní týmy, které by byli odpovědní za přidělenou část obce. Tyto pracovní místa by obec mohla nabídnout dlouhodobě nezaměstnaným lidem v obci, které by tak současně motivovala k získání vyššího příspěvku na živobytí.

Svoz tříděného odpadu a služby sběrného dvora hodnotili respondenti spíše kladně. Negativní ohlasy jsem zaznamenala v případě úklidu sběrných míst tříděného odpadu a zrušení sběrných dnů nebezpečného a velkoobjemového odpadu. Úklidem kolem nádob pro tříděný odpad doporučuji pověřit již zmíněné pracovní týmy, v rámci úklidu v obci. Také navrhuji zamyslet se na znovuobnovení sběrných sobot v obci, které ve výsledku mohou být pro obec levnější, než likvidace černých skládek v okolí obce.

Dopravní obslužnost obce

Většina obyvatel obce dojíždí za prací a do škol do okolních měst, především do Olomouce. Autobusové spojení Štěpánov – Olomouc, bylo respondenty hodnoceno převážně kladně. Lidé jsou spokojeni jak s množstvím, tak s frekvencí autobusového spojení do Olomouce.

Nejhůře ohodnotili respondenti autobusové spojení do Šternberka. Množství autobusových linek je značně omezené a ani časy odjezdů autobusů nejsou příliš vhodné. Negativní hodnocení vychází také z toho, že mnoho, především starších obyvatel obce dojíždí do Šternberka k lékařům a do místní nemocnice. Doporučuji proto posílit autobusové linky do Šternberka především v dopoledních hodinách, i za cenu vyšších dotací pro dopravce zajišťujícího autobusové spojení.

Ačkoliv množství ani frekvence autobusového spojení do Uničova není tak častá jako v případě spojení do Olomouce, jsou obyvatelé využívající těchto služeb spíše spokojeni.

Množství a umístění zastávek v obci hodnotili respondenti spíše pozitivně. Přímou ve Štěpánově je celkem pět autobusových zastávek v každém směru. Zastávky jsou v obci rozmístěny rovnoměrně. V ostatních částech Štěpánova najdeme po jedné autobusové zastávce, která je z pohledu umístění a velikosti těchto částí zcela vyhovující. Doporučuji tedy zachovat množství a umístění autobusových zastávek v obci.

Vzdělávací instituce

Respondenty nejlépe hodnocenou vzdělávací institucí byla MŠ v Moravské Huzové. Tato mateřská škola byla nedávno celkově zrekonstruována a je proto o velmi moderně a nově zařízena. Navrhovat zde kroky pro zlepšení je tedy bezpředmětné. Pouze doporučuji obci dohlížet i nadále o její bezvadný chod a kvalitu poskytovaných služeb.

Se službami poskytovanými MŠ na Sídlišti byli občané spíše spokojeni. Jejich případná nespokojenost mohla plynout ze špatného technického stavu objektu a v současné době nevyhovující kapacitě. Babyboom, který zaznamenala Česká republika v posledních letech, se projevil také ve Štěpánově. V současnosti je proto mateřská škola plně zaplněna a mohlo by se tak stát, že bude muset žádosti o umístění dětí zamítnat. V nejbližší době doporučuji zaměřit se především na rekonstrukci objektu mateřské školy. Obec Štěpánov

by se mohla pokusit získat dotaci na opravu z fondů Evropské unie. Rekonstrukce by pak mohla proběhnout dříve a nezatížila by příliš obecní rozpočet.

Ačkoliv celá Základní škola ve Štěpánově prošla v minulých letech rozsáhlou rekonstrukcí, respondenty byla ohodnocena nejhůře. Tak jako v případě MŠ na Sídlišti jsou i budovy základní školy staré a ne zcela vyhovující potřebám dětí a učitelů. Obec Štěpánov nedisponuje tolika finančními prostředky, aby mohla kompletně rekonstruovat celou základní školu. Navrhuji proto alespoň drobnými zásahy, jako je např. výmalba, učební pomůcky a zajímavými akcemi zpříjemnit žákům školní docházku a učitelům pracovní prostředí.

Kulturní akce

Mezi kulturními akcemi pořádanými ve Štěpánově si téměř každý může vybrat tu, která je mu nejbližší.

Nejhůře hodnocenou kulturní akcí byly koncerty pořádané lidovou školou umění. Ne každý člověk má vztah k hudbě a koncertům vážné hudby. Negativní hodnocení tak může plynout z nenaplněných očekávání návštěvníků těchto koncertů. Nemyslím si však, že by se proto v obci mělo na koncerty zapomenout.

Nejlepší hodnocení oslovených respondentů získala místní knihovna se svými službami a pořádání Hodů sv. Vavřince ve Štěpánově.

Plesy, filmová představení v kině, koncerty vážné hudby, ochotnická divadelní představení, hody sv. Vavřince. Tyto aktivity doporučuji propagovat nejen ve Štěpánově, ale také v okolních obcích a městech. Taková propagace by do obce mohla přilákat návštěvníky a turisty z blízkého i širokého okolí.

Všechny kulturní akce pořádající se v obci si zaslouží podporu ze strany obce. Je obdivuhodné, že mnoho občanů se bez nároku na odměnu podílí na tvorbě kulturních akcí ve Štěpánově (např. členové divadelního souboru ŠTĚK). Doporučuji proto, aby obec alespoň symbolicky podporovala aktivity všech spolků a institucí, kteří se na těchto kulturních akcích podílejí. Nemusí jít vždy o peněžní dary. Stačí, když obec nabídne pomoc při propagaci jednotlivých kulturních aktivit.

Zdravotnické služby

Občané, kteří navštěvují v obci některého lékaře, jsou s poskytovanými službami spíše spokojeni. Hodnocení jednotlivých lékařů záleží především na jejich přístupu k pacientům, vřidnosti a ochotě při řešení nenadálých zdravotních problémů a ordinačních hodinách, kdy jsou pacientům k dispozici. Obec není schopna tyto aktivity přímo ovlivnit.

Téměř všichni občané části Moravská Huzová a Stádlo uvedli, že ve Štěpánově lékaře nenavštěvují. Tito občané pravděpodobně dojíždějí k lékařům do blízkého Šternberka. Mým návrhem je provést anonymní výzkum přímo v těchto částech a zjistit tak, zda by lidé měli zájem o zřízení ordinace v jedné z těchto částí. Svoje služby by zde mohl poskytovat praktický a dětský lékař alespoň dvakrát týdně.

Služby lékárny byly občany hodnoceny velmi pozitivně. Důvodem může být i to, že lékárna je v obci k dispozici jen jedna a lidé jsou rádi, že si léky, které mají předepsány lékařem mohou vyzvednout přímo ve Štěpánově a nemusejí pro ně jezdit do okolních měst. V případě, že léky nejsou v místní lékárně k dispozici, mohou si je zde občané objednat. Zde bych obci doporučila, aby se snažila podporovat provoz lékárny, udržovat kvalitu poskytovaných služeb a zlepšovala tak komfort zdravotnických služeb ve Štěpánově.

Z výzkumu také vyplynulo, že by obyvatelé obce uvítali v obci ordinaci i jiných lékařů, než kteří jsou zde k dispozici. Především starší ženy by uvítaly ordinaci gynekologa. Gynekolog v minulých letech v obci ordinoval, ovšem po jeho odchodu do penze zde gynekologickou praxi nikdo nepřevzal. Respondenti by v obci uvítali také rehabilitační pracoviště. Mým doporučením je především zřízení ordinace gynekologa v obci. Svoji praxi by mohl vykonávat např. 1 x týdně také v Moravské Huzové.

Služby obecní policie

Služby obecní policie byly občany hodnoceny spíše průměrně. Primárním úkolem obecní policie je udržovat pořádek v obci a pomáhat jejím občanům. Dle hodnocení respondentů by však policie mohla své služby občanům poskytovat lépe. Nejhuře byly respondenty hodnoceny silniční kontroly. Řada respondentů při dotazování zmiňovala, že příslušníci obecní policie nejsou v obci příliš „vidět“.

Obecní policie je zde především pro občany obce. Proto doporučuji, aby policisté vykonávali dohled v obci nejen z kabiny služebního vozu, který je důležitý pro kontrolu ve vzdálenějších částech Štěpánova, ale také osobními pochůzkami. Zakoupení přenosných

informačních radarů a umisťování na různých místech v obci by napovědělo, kde je potřeba „zviditelnit“ obecní policii, a kde je to víceméně zbytečné. Dále navrhuji zřídit novou službu poskytovanou obecní policií. Jednalo by se o prázdninový dohled nad objekty a domy občanů, kteří odjíždějí na dovolenou. Za tuto službu by občané platili poplatek, který by kryl náklady spojené s výkonem této služby. Propagace dohledu policistů nad dočasně opuštěnými objekty by mohla napomoci snížení kriminality v obci.

Služby obecního úřadu

Služby obecního úřadu včetně poskytování informací hodnotili občané spíše pozitivně. Respondenti vyjadřovali svoji spokojenost s dobou úředních hodin, vstřícností úředníků obecního úřadu, jejich ochotou a pomocí při řešení problémů a s přesností, aktuálností a množstvím informací poskytovaných občanům.

Zde nestačí než doporučit Obecnímu úřadu ve Štěpánově, aby i do budoucna kladl důraz na ochotné a vstřícné jednání personálu obecního úřadu s obyvateli obce. V rámci poskytování informací doporučuji nepolevovat v úsilí vydávání obecních novin, a sdělovat jejich prostřednictvím občanům informace týkající se obce a aktivit v obci. Obecní noviny jsou důležitým zdrojem informací pro většinu obyvatel obce. Také internetové stránky obce je důležité pravidelně aktualizovat, protože především mladší občané je považují za moderní a kvalitní zdroj informací dostupný kdykoliv a kdekoliv. Posledním mým doporučením, které se týká poskytování informací občanům je možnost zasílání informací o aktuálním dění v obci prostřednictvím e-mailu registrovaným uživatelům.

Nákupní možnosti

Občané Štěpánova jsou v obci spokojeni pouze se sortimentem potravin a květin. Ostatní sortiment je v obci poskytován pouze v omezeném množství. Obec se může pokusit nabídnout stávajícím prodejnám pomoc při rozšiřování sortimentu, ovšem z mého pohledu to není příliš reálné. Obec Štěpánov není dost velká na to, aby zde byly zřízeny specializované prodejny např. s domácími potřebami, papírenským zbožím či se sortimentem barev a laků. Tyto prodejny by se dříve či později staly prodělečnými a jejich majitelé by jejich provoz ukončili.

Ostatní služby

Ostatními službami v obci byly myšleny poštovní služby, služby České spořitelny, kosmetické služby a služby pohostinství.

Poštovní služby a služby České spořitelny obec ovlivní jen těžko. Naopak kosmetické služby a služby pohostinství může ovlivnit alespoň z části. Zlepšení těchto služeb může nastat např. v případě vyšší konkurence v obci. Mým doporučením je veřejně nabídnout prostory vhodné pro zřízení nového kosmetického salonu či restaurace. Např. kosmetické služby by mohly být poskytovány přímo obcí. Vznik salonu, ve kterém by byly nabízeny služby kadeřníka, kosmetičky a maséra, by bylo příležitostí pro obec, jak zvýšit např. příjmy z pronájmu do obecního rozpočtu.

Aktivity obce

Respondenti měli v rámci dotazování možnost vyjádřit, které aktivity by v obci dle svého uvážení upřednostnili.

Nejčastěji respondenti uvedli, že by uvítali realizaci nových dětských hřišť, které v obci i jejich částech zcela chybí. Maminky s malými, ale i většími dětmi nemají v obci možnost vyplnit svůj volný čas hrou na dětských hřištích. Doporučuji obci zvážit možnost výstavby dětských hřišť nejen ve Štěpánově, ale také v ostatních jeho částech. Obec by se mohla pokusit zapojit do jejich výstavby a správy samotné občany. Finanční prostředky na výstavbu dětských hřišť doporučuji získat z Regionálního operačního programu.

Respondenti často zmiňovali, že by upřednostnili rekonstrukci MŠ Sídliště. Jak již bylo zmiňováno, technický stav budovy mateřské školy není ideální. Rekonstrukce si však vyžádá mnoho finančních prostředků, které obec v současné době nemá k dispozici. Proto doporučuji pokusit se získat na rekonstrukci prostředky z fondů Evropské unie.

Také všechny ostatní návrhy, které respondenti uváděli, nejsou realizovatelné ze dne na den. Ať už jde o výstavbu pečovatelského domu pro seniory, realizaci nové tělocvičny pro ZŠ, vytvoření bazénu, opravu kostela sv. Vavřince či opravy silnic, musí obec nejprve projednat finanční dopady těchto realizací pro obec a návratnost těchto investic.

7 Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo zjistit spokojenost obyvatel se službami obce Štěpánov, které jsou jim nabízeny. Jednalo se nejen o služby, které občanům nabízí a zajišťuje samotná obec a je tedy za jejich úroveň odpovědná, ale také o služby, které jsou v obci poskytovány jednotlivci a obec může alespoň částečně poskytování těchto služeb ovlivnit.

Marketingovým výzkumem, který probíhal v únoru a březnu byly zjištěny potřebné údaje, na základě kterých bylo provedeno vyhodnocení výzkumu a formulovány návrhy a doporučení. Samotný výzkum spokojenosti byl rozdělen do několika částí týkajících se spokojenosti s technickými službami, dopravní obslužností obce, spokojenosti s kulturními akcemi v obci, zdravotnickými službami, službami obecní policie a obecního úřadu, nákupními možnostmi a ostatními službami v obci. Dotazník obsahoval i otázky týkající se životní úrovně v obci a aktivit, které by občané v obci upřednostnili.

Výzkumu se zúčastnilo celkem 208 respondentů, z toho 201 respondentů bylo obyvateli obce či některé jeho části. Těchto 201 respondentů se tedy vyjadřovalo k otázkám spokojenosti se službami poskytovanými ve Štěpánově, se kterými byli více či méně spokojeni. Na základě výsledků výzkumu bylo navrženo několik opatření, které by mohly přispět ke zvýšení spokojenosti obyvatel s poskytovanými službami, ale také k celkové životní úrovni v obci.

V oblasti poskytování služeb technického charakteru bylo doporučeno vytvořit pracovní týmy, které by pečovali o přidělenou část obce a to jak v letních, tak i v zimních měsících. Doporučení, které by usnadnilo cestování občanů do nemocnice ve Šternberku, která je spádová pro obec Štěpánov, je posílení frekvence autobusového spojení do Šternberka především v dopolední hodinách. Doporučením, které by si vyžádalo rozsáhlou investici, je rekonstrukce mateřské školy na Sídlišti. Respondenti byli se službami nabízenými touto vzdělávací institucí v obci spokojeni, avšak v jiné otázce potvrdili, že její rekonstrukce je v současné době více než nutná. Na základě vyhodnocení spokojenosti se zdravotnickými službami bylo doporučeno zajistit v obci ordinaci gynekologa, kterého postrádají především starší ženy v obci.

Domnívám se, že realizace alespoň některých definovaných návrhů a doporučení by zvýšilo všeobecnou spokojenost se životem v obci, popř. i životní úroveň v obci.

Seznam použité literatury

Knihy

- [1] KOUDELA, M.; KRÁČMAR, J. *Paměti obce Štěpánova*. Olomouc: Nakladatelství DANAL, 1997. 92 s. ISBN 80-85-973-28-6
- [2] KANYZA, J. *700 let Štěpánova*. Štěpánov: MNV, 1973. 73 s.
- [3] KRMELOVÁ, B.; FIALA, K. *Štěpánov 2009, sborník*. Šterbernk: SEBEI, 2010. 57 s. ISBN 978-80-904013-6-5
- [4] KOTLER, P. a další. *Moderní marketing. 4. evropské vyd.* Praha : Grada Publishing, 2007. 1048 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
- [5] VYSEKALOVÁ, J. *Psychologie spotřebitele: Jak zákazníci nakupují*. Praha: Grada Publishing, 2004. 284 s. ISBN 80-247-0393-9
- [6] VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. Praha: Grada Publishing, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9
- [7] FORET, M. a STÁVKOVÁ, J. *Marketingový výzkum: Jak poznávat své zákazníky*. Praha: Grada Publishing, 2003. 180 s. ISBN 80-247-0385-8
- [8] KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. *Marketing*. 1. vyd. Praha: Grada publishing, 2004. 856 s. ISBN 80-247-0385-8.
- [9] JANEČKOVÁ, L.; VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing měst a obcí*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1999. 178 s. ISBN 80-7169-750-8.

Elektronické zdroje

- [10] Obec Štěpánov [on-line] 2010. [citace 23.2. 2010] Dostupné na WWW: <http://www.stepanov.cz>
- [11] Wikipedie [on-line] 2010. [citace 28.2. 2010] Dostupné na WWW: <http://www.wikipedia.cz>
- [12] Hospodářské noviny [on-line] 2010. [citace 1.3. 2010] Dostupné na WWW: <http://www.hn.ihned.cz>

[13] Knihovna Štěpánov [on-line] 2010. [citace 24.2. 2010] Dostupné na WWW:
<http://www.knihovnastepanovuolomouce.wz.cz>

[14] ZŠ Štěpánov [on-line] 2010. [citace 24.2. 2010] Dostupné na WWW:
<http://www.stepanov.cz>

[15] Mapy.cz [on-line] 2010. [citace 18.3. 2010] Dostupné na WWW:
<http://www.mapy.cz>

Speciální zdroje:

[16] Obec Štěpánov, matrika

Seznam zkratek

°C	stupňů celsia
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
č.	číslo
ČOV	čistička odpadních vod
ČR	Česká republika
ha	hektarů
hod	hodin
IDSOK	integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje
LŠU	lidová škola umění
m	metrů
mm	milimetrů
MŠ	mateřská škola
např.	například
obr.	obrázek
OÚ	obecní úřad
PR	public relations
resp.	respektive
RO	rada obce
s.	strana
Sb.	sbírky
SŠ	střední škola
sv.	svatý
tab.	tabulka

T.G.M.	Tomáš Garigue Masaryk
tj.	to je
TJ	tělocvičná jednota
viz.	videre licet („lze vidět“)
VOŠ	vyšší odborná škola
VŠ	vysoká škola
ZO	zastupitelstvo obce
ZŠ	základní škola

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3),
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo – diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 30.4. 2010

.....
jméno a příjmení studenta

Adresa trvalého pobytu studenta:

Nová 20, 783 13 Štěpánov

Přílohy

Seznam příloh

Příloha č. 1: Fotografie historických památek v obci

Příloha č. 2: Pověst

Příloha č. 3: Fotografie obce

Příloha č. 4: Demografické údaje

Příloha č. 5: Mapa

Příloha č. 6: Dotazník

Příloha č. 7: Výsledky výzkumu

Příloha č. 8: Propagační materiály obce

Příloha č. 1: Fotografie historických památek v obci

Obr. 1: Kostel sv. Prokopa Sázavského



Zdroj: vlastní

Obr. 2: Kostel sv. Vavřince



Zdroj: vlastní

Obr. 3: Památník obětem světové války



Zdroj: vlastní

Obr. 4: Památník obětem okupace



Zdroj: vlastní

Obr. 5: Sousoší kalvárie na hřbitově
v Moravské Huzové



Zdroj: [10]

Příloha č. 2: Pověst

Za dávných dob byly kraje široko kol Olomouce hlubokým lesem porostlé. Jen tam, kde nyní klášter Hradisko při řece Moravě se vypíná, stával druhdy chatrný klášter, v němž žil staříčkový opat Štěpán životem zbožným. Provázen jsa bratry, procházel pustou krajinou, pilně pátraje, zdaž by komu přispěti mohl. Kraj, rozložený kol kláštera do daleka, patřil prý pánu z Libnic, jenž horlivým jsa honby milovníkem, velmi často na lov vyjížděl. Tak jedenkrát vzdáliv se valně od družiny své a žena se za jelenem, v lese zabloudil a nemoha se z lesa dostat, ana noc již nadcházela, - byl nucen v lese přenocovati. Ráno prictnuv, spatřil Štěpána, an s druhy k němu přichází. Zvědnuv se, šel k němu. Dobrotivý stařeček podal mu občerstvení a vyvedl jej z lesa. Na památku zachránění svého založil Libnický na místě, kde přespal noc v lese, vesnici, již údělem dav Štěpánovi, Štěpánovem nazval.

Zdroj: [2; s.7]

Příloha č. 3: Fotografie obce Štěpánov

Obr. 6: Obecní úřad Štěpánov



Zdroj: vlastní

Obr. 7: Pošta



Zdroj: vlastní

Obr. 8: Stará budova základní školy, v pozadí nová kuchyň s jídelnou



Zdroj: vlastní

Obr. 9: Zdravotní středisko



Zdroj: vlastní

Obr. 10: Mateřská škola Sídliště



Zdroj: vlastní

Obr. 11: Nádražní budova ČD



Zdroj: vlastní

Příloha č. 4: Demografické údaje

Tab. 1 Vývoj počtu obyvatel v jednotlivých částech Štěpánova

	2005	2006	2007	2008	2009
<i>Štěpánov</i>	2558	2555	2555	2581	2584
<i>Březce</i>	248	246	247	251	253
<i>Benátky</i>	324	326	331	337	336
<i>Moravská Huzová</i>	126	123	125	126	125
<i>Stádlo</i>	84	85	82	84	84
celkem	3340	3335	3340	3379	3382

Zdroj: [16]

Tab. 2 Vývoj počtu obyvatel dle věku

	2005	2006	2007	2008	2009
<i>do 15 let</i>	506	507	510	507	507
<i>16 - 30 let</i>	668	670	669	660	658
<i>31 - 60 let</i>	1532	1521	1531	1526	1533
<i>61 a více let</i>	634	637	630	686	684
celkem	3340	3335	3340	3379	3382

Zdroj: [16]

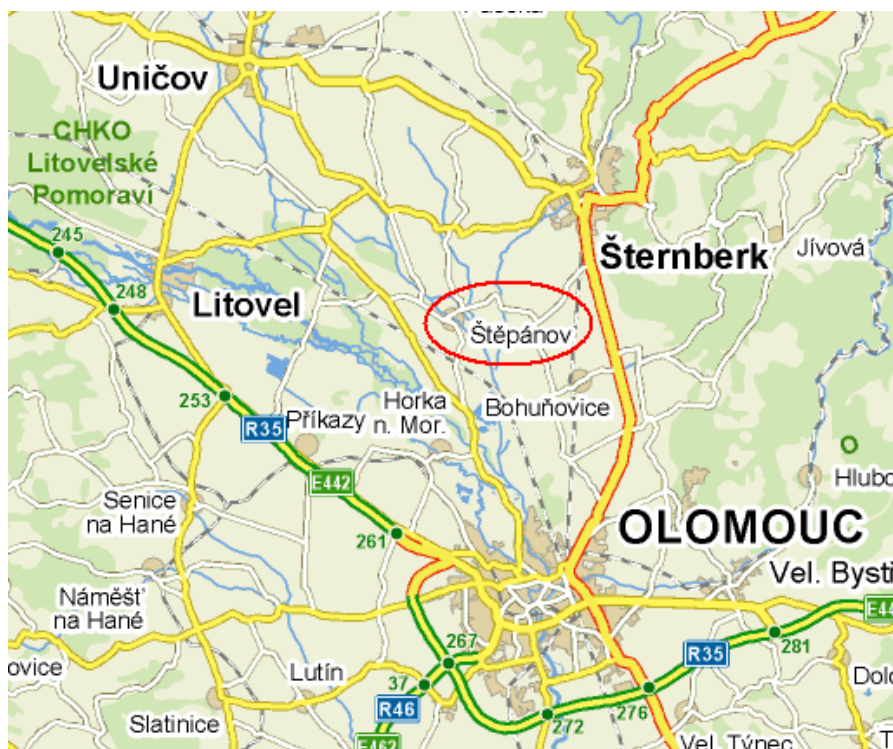
Tab. 3 Vývoj natality, mortality a migrace

	2005	2006	2007	2008	2009
<i>narozených</i>	37	34	36	51	34
<i>zemřelých</i>	25	33	33	27	31
<i>přistěhovaných</i>	56	43	53	59	62
<i>odstěhovaných</i>	52	49	51	44	65
celkem občanů	+ 16	- 5	+ 5	+ 39	+ 3

Zdroj: [16]

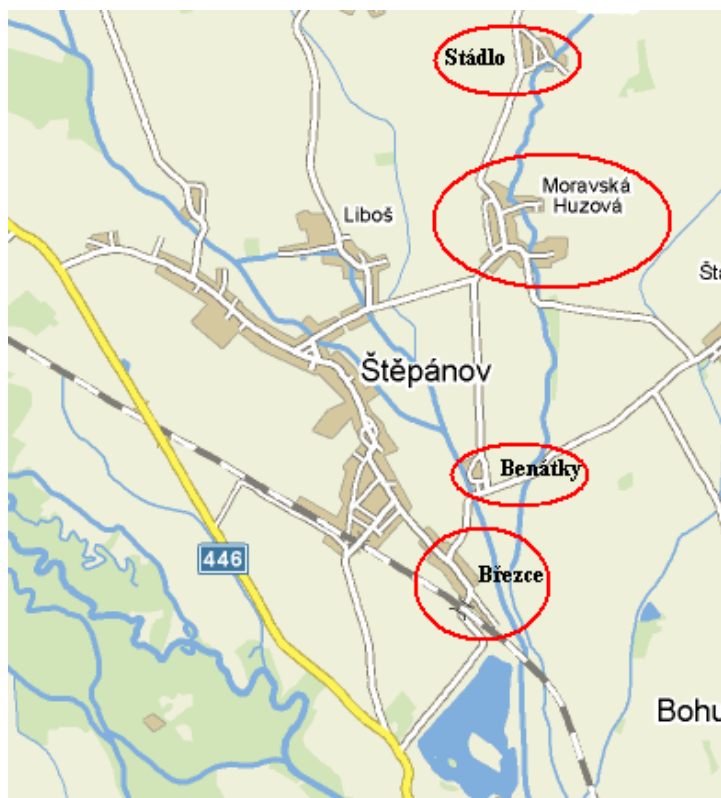
Příloha č. 5: Mapa

Obr. 12: Geografické umístění obce



Zdroj: [15]

Obr. 13: Štěpánov a místní části



Zdroj: [15]

Příloha č. 6: Dotazník

Vážení respondenti,

jmenuji se Eva Smejkalová a jsem studentkou 5. ročníku Ekonomické fakulty VŠB-TU Ostrava, oboru marketing a obchod. Dovoluji si Vám předložit dotazník, který se týká spokojenosti obyvatel se službami poskytovanými ve Štěpánově. Tento dotazník je zcela anonymní. Vámi vyplněné údaje budou sloužit pouze pro potřeby méj diplomové práce. Děkuji za objektivní vyplnění dotazníku a za Váš čas.

Pokud není uvedeno jinak, označte vždy pouze jednu z nabízených odpovědí.

U otázek hodnotících spokojenost označte jako ve škole: 1-velmi spokojen, 2-spokojen, 3 – průměrně spokojen, 4-nespokojen, 5-velmi nespokojen, N – nevím, nemám zkušenost, nemohu posoudit.

1. Jste občanem obce Štěpánov (nebo některé jeho části)?

- ano
- ne (děkuji za spolupráci, dále nevyplňujte)

2. Jak dlouho zde žijete?

- méně než 5 let
- 5 – 10 let
- více než 10 let

3. Jak hodnotíte životní úroveň v obci?

- velmi dobrá
- dobrá
- špatná
- velmi špatná

4. Spokojenost s úrovní technických služeb

▪ svoz komunálního odpadu	1	2	3	4	5	N
▪ svoz tříděného odpadu	1	2	3	4	5	N
▪ služby sběrného dvora	1	2	3	4	5	N
▪ úklid v obci	1	2	3	4	5	N
▪ péče o zeleň v obci	1	2	3	4	5	N
▪ zimní údržba v obci	1	2	3	4	5	N

5. Spokojenost s dopravní obslužností obce a dopravou v obci

▪ frekvence autobusového spojení (Olomouc)	1	2	3	4	5	N
▪ frekvence autobusového spojení (Šternberk)	1	2	3	4	5	N
▪ frekvence autobusového spojení (Uničov)	1	2	3	4	5	N
▪ množství a umístění zastávek	1	2	3	4	5	N

6. Spokojenost se vzdělávacími institucemi

▪ mateřská škola Sídliště	1	2	3	4	5	N
▪ mateřská škola Moravská Huzová	1	2	3	4	5	N
▪ základní škola Štěpánov	1	2	3	4	5	N

7. Spokojenost s kulturními akcemi

▪ množství plesů a jejich úroveň	1	2	3	4	5	N
▪ množství koncertů a jejich úroveň	1	2	3	4	5	N
▪ filmová představení v kině	1	2	3	4	5	N
▪ divadelní představení ochotnického spolku	1	2	3	4	5	N
▪ kulturní akce základní školy	1	2	3	4	5	N
▪ služby místní knihovny	1	2	3	4	5	N
▪ konání hodů sv. Vavřince	1	2	3	4	5	N

8. Navštěvujete v obci některé lékaře?

- ano
- ne (přejděte na otázku č.10)

9. Spokojenost se zdravotními službami

▪ praktický lékař	1	2	3	4	5	N
▪ praktická lékařka	1	2	3	4	5	N
▪ zubní lékařka	1	2	3	4	5	N
▪ dětská lékařka	1	2	3	4	5	N
▪ služby lékárny	1	2	3	4	5	N

10. Postrádáte v obci služby jiného lékaře?

- ano, jakého?
- ne

11. Spokojenost se službami a aktivitami obecní policie

▪ udržování pořádku v obci	1	2	3	4	5	N
▪ silniční kontroly	1	2	3	4	5	N
▪ pomoc občanům (ztráty, krádeže atd.)	1	2	3	4	5	N

12. Spokojenost se službami obecního úřadu

▪ doba úředních hodin	1	2	3	4	5	N
▪ vstřícnost úředníků	1	2	3	4	5	N
▪ pomoc při řešení problémů	1	2	3	4	5	N

13. Úroveň informací poskytovaných obecním úřadem

▪ přesnost informací	1	2	3	4	5	N
▪ aktuálnost informací	1	2	3	4	5	N
▪ množství informací	1	2	3	4	5	N

14. Odkud získáváte aktuální informace o dění v obci?

(v každém řádku zaškrtněte jednu variantu)

	ano	ne
▪ z internetu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ z úřední desky (vývěsky obecního úřadu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ od úředníků obecního úřadu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ z místních novin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ na zasedání obecního zastupitelstva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ od přátel, známých	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ jiné		

15. Zajímáte se aktivně o dění v obci?

- ano
- ne

16. Spokojenost s dostupností následujícího sortimentu:

▪ potraviny	1	2	3	4	5	N
▪ textil	1	2	3	4	5	N
▪ domácí potřeby	1	2	3	4	5	N
▪ papírenské zboží	1	2	3	4	5	N
▪ květiny	1	2	3	4	5	N
▪ barvy, laky	1	2	3	4	5	N
▪ ostatní (drogerie atd.)	1	2	3	4	5	N

17. Spokojenost s ostatními službami v obci

▪ poštovní služby	1	2	3	4	5	N
▪ služby České spořitelny	1	2	3	4	5	N
▪ kosmetické služby (kadeřnictví, kosmetika)	1	2	3	4	5	N
▪ služby pohostinství (restaurace, bary)	1	2	3	4	5	N

18. Kterou aktivitu v obci byste upřednostnili?

- výstavba tělocvičny pro ZŠ
- rekonstrukce MŠ Sídliště
- vytvoření nových dětských hřišť
- opravy chodníků
- vybudování pečovatelského domu pro seniory
- jiná aktivita, jaká?

19. Jak jsou pro vás **důležité** následující faktory?

(1 – velmi důležité, 5 – nejméně důležité)

▪ úroveň technických služeb	1	2	3	4	5
▪ informace poskytované obecním úřadem	1	2	3	4	5
▪ práce obecní policie	1	2	3	4	5
▪ množství a úroveň kulturních akcí	1	2	3	4	5
▪ doprava v obci	1	2	3	4	5
▪ zdravotní služby v obci	1	2	3	4	5

20. Jak jste **spokojeni** s následujícími faktory?

(1 – velmi spokojen, 5 – velmi nespokojen)

▪ úroveň technických služeb	1	2	3	4	5
▪ informace poskytované obecním úřadem	1	2	3	4	5
▪ práce obecní policie	1	2	3	4	5
▪ množství a úroveň kulturních akcí	1	2	3	4	5
▪ doprava v obci	1	2	3	4	5
▪ zdravotní služby v obci	1	2	3	4	5

21. Vaše bydliště

- Štěpánov
- Březce
- Benátky
- Moravská Huzová
- Stádlo

22. Vaše pohlaví

- muž
- žena

23. Váš věk

- 18 – 25 let
- 26 – 35 let
- 36 – 45 let
- 46 – 55 let
- nad 55 let

24. Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?

- základní
- středoškolské – učňovské (bez maturity)
- středoškolské s maturitou
- vysokoškolské / vyšší odborné

Děkuji za Váš čas a ochotu. Nashledanou.

Příloha č. 7 Tabulkové vyhodnocení identifikačních otázek

Tab. 4: Rozdělení respondentů dle pohlaví

Pohlaví	Celkem	dle věku					dle vzdělání				dle bydliště				
		18-25 let	26-35 let	36-45 let	46-55 let	56 a více let	Základní	SŠ bez maturity	SŠ s maturitou	VOŠ/VŠ	Štěpánov	Březce	Benátky	Moravská Huzová	Stádlo
Muži	80	16	19	19	12	14	3	28	38	11	53	10	6	9	2
Ženy	121	22	41	24	14	20	8	29	70	14	94	12	4	7	4

Tab. 5: Rozdělení respondentů dle vzdělání

Vzdělání	Celkem	dle pohlaví		dle věku					dle bydliště				
		Muži	Ženy	18-25 let	26-35 let	36-45 let	46-55 let	56 a více let	Štěpánov	Březce	Benátky	Moravská Huzová	Stádlo
Základní	11	3	8	7				4	9	2			
SŠ bez maturity	57	28	29	9	13	17	5	13	38	3	4	9	3
SŠ s maturitou	108	38	70	20	34	23	17	14	83	10	5	7	3
VOŠ/VŠ	25	11	14	2	13	3	4	3	17	7	1		

Tab. 6: Rozdělení respondentů dle věku

Věk	Celkem	dle pohlaví		dle vzdělání				dle bydliště				
		Muži	Ženy	Základní	SŠ bez maturity	SŠ s maturitou	VOŠ/VŠ	Štěpánov	Březce	Benátky	Moravská Huzová	Stádlo
18-25 let	38	16	22	7	9	20	2	25	4	2	5	2
26 - 35 let	60	19	41		13	34	13	41	8	4	5	2
36 - 45 let	43	19	24		17	23	3	32	3	2	4	2
46 - 55 let	26	12	14		5	17	4	18	5	2	1	
56 a více let	34	14	20	4	13	14	3	31	2		1	

Tab. 7: Rozdělení respondentů dle bydliště

Bydliště	Celkem	dle pohlaví		dle věku					dle vzdělání			
		Muži	Ženy	18-25 let	26-35 let	36-45 let	46-55 let	56 a více let	Základní	SŠ bez maturity	SŠ s maturitou	VOŠ/VŠ
Štěpánov	147	53	94	25	41	32	18	31	9	38	83	17
Březce	22	10	12	4	8	3	5	2	2	3	10	7
Benátky	10	6	4	2	4	2	2			4	5	1
Mor. Huzová	16	9	7	5	5	4	1	1		9	7	
Stádlo	6	2	4	2	2	2				3	3	

Tab. 8: Rozdělení respondentů dle délky života v obci

Délka života v obci	celkem	dle pohlaví		dle věku					dle vzdělání				dle bydliště				
		Muži	Ženy	18-25 let	26-35 let	36-45 let	46-55 let	56 a více let	Základní	SŠ bez maturity	SŠ s maturitou	VOŠ/VŠ	Štěpánov	Březce	Benátky	Moravská Huzová	Stádlo
Méně než 5 let	13	4	9	3	10				1	1	10	1	7	2	2		2
5 - 10 let	30	9	21	6	15	5	2	2	1	11	12	6	21	3	2	1	3
Více než 10 let	168	67	91	29	35	38	24	32	9	45	86	18	119	17	6	15	1

Tab. 9: Rozdělení respondentů dle hodnocení životní úrovně

Životní úroveň v obci	Celkem	dle pohlaví		dle věku					dle vzdělání				dle bydliště				
		Muži	Ženy	18-25 let	26-35 let	36-45 let	46-55 let	56 a více let	Základní	SŠ bez maturity	SŠ s maturitou	VOŠ/VŠ	Štěpánov	Březce	Benátky	Moravská Huzová	Stádlo
Velmi dobrá	29	10	19	5	14	3	4	3	1	6	16	6	19	3	4	1	2
Dobrá	144	55	89	29	40	33	16	26	10	41	75	18	109	17	4	11	3
Špatná	27	14	13	4	6	7	6	4		9	17	1	18	2	2	4	1
Velmi špatná	1	1						1		1			1				

Příloha č. 8 Tabulkové vyhodnocení spokojenosti obyvatel se službami obce

Tab. 10: Hodnocení celkové spokojenosti

Oblast hodnocení	Hodnocené služby	Spokojenost												Průměr
		1 - velmi spokojen		2 - spokojen		3 - spokojen průměrně		4 - nespokojen		5 - velmi nespokojen		nevyjádřeno		
		počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	
Technické služby	svoz komunálního odpadu	85	42,3	71	35,3	38	18,9	4	2,0	0	0,0	3	1,5	1,8
	svoz tříděného odpadu	42	20,9	67	33,3	59	29,4	21	10,4	5	2,5	7	3,5	2,4
	služby sběrného dvora	44	21,9	76	37,8	46	22,9	15	7,5	2	1,0	18	9,0	2,2
	úklid v obci	16	8,0	67	33,3	80	39,8	27	13,4	6	3,0	5	2,5	2,7
	péče o zeleň v obci	18	9,0	63	31,3	83	41,3	25	12,4	9	4,5	3	1,5	2,7
	zimní údržba v obci	35	17,4	65	32,3	67	33,3	21	10,4	12	6,0	1	0,5	2,6
Dopravní obslužnost obce	autobusové spojení Olomouc	90	44,8	85	42,3	10	5,0	4	2,0	1	0,5	11	5,5	1,6
	autobusové spojení Šternberk	2	1,0	15	7,5	71	35,3	53	26,4	19	9,5	41	20,4	3,5
	autobusové spojení Uničov	16	8,0	49	24,4	61	30,3	24	11,9	4	2,0	47	23,4	2,7
	množství a umístění zastávek	86	42,8	84	41,8	19	9,5	2	1,0	5	2,5	5	2,5	1,8
Vzdělávací instituce	MŠ Sídliště	40	19,9	58	28,9	20	10,0	2	1,0	0	0,0	81	40,3	1,9
	MŠ Moravská Huzová	27	13,4	21	10,4	5	2,5	0	0,0	0	0,0	148	73,6	1,6
	ZŠ Štěpánov	10	5,0	60	29,9	46	22,9	11	5,5	4	2,0	70	34,8	2,5
Kulturní akce	úroveň plesů	48	23,9	65	32,3	45	22,4	5	2,5	0	0,0	38	18,9	2,0
	úroveň koncertů	11	5,5	50	24,9	27	13,4	12	6,0	4	2,0	97	48,3	2,5
	provoz kina	25	12,4	62	30,8	46	22,9	10	5,0	0	0,0	58	28,9	2,3
	divadelní představení	36	17,9	73	36,3	20	10,0	4	2,0	1	0,5	67	33,3	2,0

	<i>akce základní školy</i>	28	13,9	58	28,9	27	13,4	6	3,0	3	1,5	79	39,3	2,2
	<i>služby knihovny</i>	48	23,9	59	29,4	21	10,4	3	1,5	0	0,0	70	34,8	1,8
	<i>Hody sv. Vavřince</i>	84	41,8	77	38,3	29	14,4	5	2,5	4	2,0	2	1,0	1,8
Zdravotnické služby	<i>praktický lékař</i>	18	12,2	23	15,6	16	10,9	4	2,7	7	4,8	79	53,7	2,4
	<i>praktická lékařka</i>	70	47,6	38	25,9	8	5,4%	3	2,0	0	0,0	28	19,0	1,5
	<i>zubní lékařka</i>	11	7,5	15	10,2	21	14,3	5	3,4	5	3,4	90	61,2	2,6
	<i>dětská lékařka</i>	49	33,3	38	25,9	3	2,0	2	1,4	1	0,7	54	36,7	1,6
	<i>služby lékárny</i>	55	37,4	75	51,0	9	6,1	1	0,7	0	0,0	7	4,8	1,7
Obecní policie	<i>klid a pořádek v obci</i>	38	18,9	80	39,8	55	27,4	12	6,0	8	4,0	8	4,0	2,3
	<i>silniční kontroly</i>	36	17,9	49	24,4	61	30,3	16	8,0	11	5,5	28	13,9	2,5
	<i>pomoc občanům</i>	46	22,9	55	27,4	44	21,9	10	5,0	8	4,0	38	18,9	2,3
Služby OÚ	<i>úřední hodiny</i>	43	21,4	99	49,3	40	19,9	2	1,0	6	3,0	11	5,5	2,1
	<i>ochota úředníků</i>	69	34,3	62	30,8	49	24,4	11	5,5	1	0,5	9	4,5	2,0
	<i>pomoc při řešení problémů</i>	34	16,9	65	32,3	54	26,9	15	7,5	2	1,0	31	15,4	2,3
Informace od OÚ	<i>přesnost informací</i>	39	19,4	94	46,8	42	20,9	6	3,0	1	0,5	19	9,5	2,1
	<i>aktuálnost informací</i>	51	25,4	73	36,3	46	22,9	10	5,0	4	2,0	17	8,5	2,1
	<i>množství informací</i>	41	20,5	82	41,0	48	24,0	12	6,0	1	0,5	16	8,0	2,2
Dostupnost sortimentu	<i>potraviny</i>	56	27,9	93	46,3	40	19,9	9	4,5	1	0,5	2	1,0	2,0
	<i>textil</i>	2	1,0	17	8,5	54	26,9	50	24,9	45	22,4	33	16,4	3,7
	<i>domácí potřeby</i>	1	0,5	22	10,9	61	30,3	52	25,9	27	13,4	38	18,9	3,5
	<i>papírenské zboží</i>	10	5,0	31	15,4	64	31,8	48	23,9	19	9,5	29	14,4	3,2
	<i>květiny</i>	59	29,5	77	38,5	46	23,0	7	3,5	1	0,5	10	5,0	2,1
	<i>barvy, laky</i>	11	5,5	50	24,9	57	28,4	28	13,9	22	10,9	33	16,4	3,0
	<i>ostatní</i>	1	0,5	34	16,9	52	25,9	19	9,5	14	7,0	81	40,3	3,1
Ostatní služby	<i>poštovní služby</i>	66	32,8	87	43,3	34	16,9	4	2,0	8	4,0	2	1,0	2,0
	<i>služby ČS</i>	32	15,9	69	34,3	29	14,4	10	5,0	2	1,0	59	29,4	2,2
	<i>kosmetické služby</i>	23	11,4	50	24,9	37	18,4	10	5,0	3	1,5	78	38,8	2,3
	<i>pohostinské služby</i>	36	17,9	72	35,8	56	27,9	8	4,0	2	1,0	27	13,4	2,2

Pozn.: počet – počet respondentů hodnotících jednotlivé prvky

Tab. 11: Hodnocení spokojenosti dle pohlaví respondentů

Oblast hodnocení	Hodnocené služby	dle pohlaví			
		Muži		Ženy	
		průměr	modus	průměr	modus
Technické služby	<i>svoz komunálního odpadu</i>	1,9	2	1,7	1
	<i>svoz tříděného odpadu</i>	2,5	2	2,3	2
	<i>služby sběrného dvora</i>	2,3	2	2,2	2
	<i>úklid v obci</i>	2,7	3	2,7	3
	<i>péče o zeleň v obci</i>	2,8	3	2,7	3
	<i>zimní údržba v obci</i>	2,7	3	2,5	2
Dopravní obslužnost obce	<i>autobusové spojení Olomouc</i>	1,6	1	1,6	2
	<i>autobusové spojení Šternberk</i>	3,3	3	3,6	3
	<i>autobusové spojení Uničov</i>	2,7	2	2,7	3
	<i>množství a umístění zastávek</i>	1,9	2	1,6	1
Vzdělávací institute	<i>MŠ Sídliště</i>	2,0	2	1,8	2
	<i>MŠ Moravská Huzová</i>	1,8	2	1,3	1
	<i>ZŠ Štěpánov</i>	2,5	2	2,6	2
Kulturní akce	<i>úroveň plesů</i>	2,1	1	2,0	2
	<i>úroveň koncertů</i>	2,6	2	2,4	2
	<i>provoz kina</i>	2,5	2	2,2	2
	<i>divadelní představení</i>	2,3	2	1,8	2
	<i>akce základní školy</i>	2,3	2	2,1	2
	<i>služby knihovny</i>	2,0	2	1,7	2
	<i>Hody sv. Vavřince</i>	2,0	2	1,8	1
Zdravotnické služby	<i>praktický lékař</i>	2,8	3	2,1	2
	<i>praktická lékařka</i>	1,6	1	1,5	1
	<i>zubní lékařka</i>	2,3	3	2,8	3
	<i>dětská lékařka</i>	1,5	1	1,6	1
	<i>služby lékárny</i>	1,9	2	1,6	2
Obecní policie	<i>klid a pořádek v obci</i>	2,5	2	2,2	2
	<i>silniční kontroly</i>	2,6	3	2,5	3
	<i>pomoc občanům</i>	2,4	1	2,2	2
Služby OÚ	<i>úřední hodiny</i>	2,2	2	2,1	2
	<i>ochota úředníků</i>	2,3	3	1,8	1
	<i>pomoc při řešení problémů</i>	2,4	2	2,2	2
Informace od OÚ	<i>přesnost informací</i>	2,3	2	2,0	2
	<i>aktuálnost informací</i>	2,4	2	2,0	2
	<i>množství informací</i>	2,3	2	2,3	2
Dostupnost sortimentu	<i>potraviny</i>	2,0	2	2,0	2
	<i>textil</i>	3,7	3	3,7	4
	<i>domácí potřeby</i>	3,5	3	3,5	3
	<i>papírenské zboží</i>	3,2	2	3,2	3
	<i>květiny</i>	2,3	2	2,0	2
	<i>barvy, laky</i>	3,2	2	2,9	3
	<i>ostatní</i>	3,1	3	3,1	3
Ostatní služby	<i>poštovní služby</i>	1,9	2	2,1	2
	<i>služby ČS</i>	2,2	2	2,1	2
	<i>kosmetické služby</i>	2,4	2	2,3	2
	<i>pohostinské služby</i>	2,1	2	2,3	2

Tab. 12: Hodnocení spokojenosti dle věku respondentů

Oblast hodnocení	Hodnocené služby	dle věku									
		18-25 let		26-35 let		36-45 let		46 - 55 let		56 a více let	
		průměr	modus	průměr	modus	průměr	modus	průměr	modus	průměr	modus
Technické služby	<i>svoz komunálního odpadu</i>	2,2	2	1,7	2	1,6	1	1,7	1	1,9	1
	<i>svoz tříděného odpadu</i>	2,8	2	2,4	2	2,2	2	2,4	2	2,2	1
	<i>služby sběrného dvora</i>	2,5	2	2,3	2	2,2	2	1,9	2	2,0	1
	<i>úklid v obci</i>	2,7	2	2,9	3	2,5	2	2,6	3	2,6	2
	<i>péče o zeleň v obci</i>	2,6	2	2,8	3	2,6	3	2,7	3	2,8	3
	<i>zimní údržba v obci</i>	2,8	3	2,5	3	2,6	3	2,3	2	2,6	2
Dopravní obslužnost obce	<i>autobusové spojení Olomouc</i>	1,7	1	1,6	2	1,6	1	1,6	1	1,7	1
	<i>autobusové spojení Šternberk</i>	3,5	4	3,3	3	3,3	3	3,9	4	3,4	3
	<i>autobusové spojení Uničov</i>	2,9	3	2,6	2	2,6	3	3,0	4	2,4	2
	<i>množství a umístění zastávek</i>	1,7	2	1,7	2	1,7	1	2,2	2	1,8	1
Vzdělávací instituce	<i>MŠ Sídliště</i>	1,9	2	1,8	2	2,1	2	1,9	1	1,5	1
	<i>MŠ Moravská Huzová</i>	1,6	2	1,6	1	1,8	2	1,5	1	1,4	1
	<i>ZŠ Štěpánov</i>	2,5	3	2,4	2	2,5	2	2,8	2	2,7	2
Kulturní akce	<i>úroveň plesů</i>	1,9	2	2,1	2	2,0	1	1,9	1	2,2	3
	<i>úroveň koncertů</i>	2,7	2	2,6	2	2,4	2	2,1	2	2,5	2
	<i>provoz kina</i>	2,4	3	2,6	3	2,0	2	2,1	2	2,0	2
	<i>divadelní představení</i>	2,2	2	2,2	2	1,9	2	1,5	2	1,9	2
	<i>akce základní školy</i>	2,2	2	2,2	2	2,1	3	2,1	2	2,2	2
	<i>služby knihovny</i>	1,7	2	2,2	2	1,9	2	1,7	2	1,3	1
	<i>Hody sv. Vavřínce</i>	1,4	1	1,9	2	2,0	1	2,2	2	1,6	1
Zdravotnické služby	<i>praktický lékař</i>	2,0	3	2,3	2	2,2	2	2,3	1	3,1	5
	<i>praktická lékařka</i>	1,5	1	1,5	2	1,5	1	1,8	1	1,4	1
	<i>zubní lékařka</i>	2,6	2	2,8	3	2,7	3	2,5	1	2,4	1
	<i>dětská lékařka</i>	1,8	1	1,8	2	1,5	1	1,2	1	1,3	1
	<i>služby lékárny</i>	1,5	2	1,7	2	1,8	2	1,6	2	1,8	1
Obecní policie	<i>klid a pořádek v obci</i>	2,1	2	2,3	2	2,3	2	2,7	2	2,5	1
	<i>silniční kontroly</i>	2,5	3	2,7	3	2,4	2	2,4	1	2,5	3
	<i>pomoc občanům</i>	2,3	2	2,3	2	2,2	2	2,3	1	2,3	1

Služby OÚ	úřední hodiny	2,5	3	2,1	2	2,2	2	1,9	2	1,8	1
	ochota úředníků	2,3	3	1,8	1	2,0	2	2,1	1	2,1	2
	pomoc při řešení problémů	2,3	3	2,1	2	2,6	2	2,4	2	2,4	3
Informace od OÚ	přesnost informací	1,9	2	2,1	2	2,2	2	2,0	3	2,2	2
	aktuálnost informací	2,2	2	2,1	2	2,1	2	2,2	1	2,3	2
	množství informací	2,0	2	2,2	2	2,3	2	2,2	1	2,9	2
Dostupnost sortimentu	potraviny	1,8	2	2,1	2	2,0	2	2,0	2	2,2	1
	textil	4,0	5	3,7	4	3,5	3	3,9	5	3,6	3
	domácí potřeby	3,5	3	3,6	4	3,1	2	3,6	3	3,8	3
	papírenské zboží	3,4	3	3,4	3	3,0	2	3,3	3	2,8	3
	květiny	2,2	2	2,2	2	2,4	2	1,9	2	1,7	1
	barvy, laky	3,2	3	2,9	2	2,9	3	2,9	2	3,2	3
	ostatní	3,0	3	2,9	2	2,9	3	3,5	4	3,7	3
Ostatní služby	poštovní služby	1,8	2	1,9	2	2,0	2	2,4	1	2,0	2
	služby ČS	2,2	2	2,3	2	2,1	2	2,3	1	1,9	2
	kosmetické služby	2,5	3	2,5	2	2,0	2	2,8	4	2,0	1
	pohostinské služby	2,0	2	2,4	2	2,1	2	2,5	3	2,4	2

Tab. 13: Hodnocení spokojenosti dle vzdělání respondentů

Oblast hodnocení	Hodnocené služby	dle vzdělání							
		Základní		SŠ bez maturity		SŠ s maturitou		VOŠ/VŠ	
		průměr	modus	průměr	modus	průměr	modus	průměr	modus
Technické služby	<i>svoz komunálního odpadu</i>	1,9	1	1,9	1	1,8	1	1,5	1
	<i>svoz tříděného odpadu</i>	1,8	1	2,5	2	2,4	3	2,0	2
	<i>služby sběrného dvora</i>	1,7	1	2,3	2	2,3	2	2,0	2
	<i>úklid v obci</i>	2,3	2	2,8	3	2,7	3	2,6	3
	<i>péče o zeleň v obci</i>	2,4	2	2,8	3	2,7	3	2,6	3
	<i>zimní údržba v obci</i>	2,5	1	2,8	3	2,5	2	2,3	2
Dopravní obslužnost obce	<i>autobusové spojení Olomouc</i>	1,8	1	1,8	2	1,6	1	1,4	1
	<i>autobusové spojení Šternberk</i>	3,5	3	3,5	3	3,4	3	3,5	3
	<i>autobusové spojení Uničov</i>	3,1	3	2,8	3	2,6	2	2,7	3
	<i>množství a umístění zastávek</i>	1,6	1	2,1	2	1,6	1	1,6	1
Vzdělávací instituce	<i>MŠ Sídliště</i>	1,9	1	1,8	2	1,9	2	2,0	2
	<i>MŠ Moravská Huzová</i>	1,4	1	1,6	2	1,6	1	2,0	
	<i>ZŠ Štěpánov</i>	2,6	3	2,7	2	2,5	2	2,4	3
Kulturní akce	<i>úroveň plesů</i>	1,9	1	2,2	2	2,1	2	1,7	2
	<i>úroveň koncertů</i>	2,5	2	2,8	2	2,4	2	2,4	2
	<i>provoz kina</i>	2,2	3	2,3	2	2,2	3	2,6	3
	<i>divadelní představení</i>	2,6	3	2,1	2	1,8	2	2,1	2
	<i>akce základní školy</i>	2,0	2	2,2	2	2,1	2	2,4	2
	<i>služby knihovny</i>	1,6	1	1,8	1	1,8	2	2,2	2
	<i>Hody sv. Vavřince</i>	1,4	1	2,1	2	1,7	1	2,1	2
Zdravotnické služby	<i>praktický lékař</i>	2,0		2,7	3	2,2	2	2,3	1
	<i>praktická lékařka</i>	1,1	1	1,6	1	1,5	1	1,4	1
	<i>zubní lékařka</i>	2,7		2,9	3	2,7	3	1,9	2
	<i>dětská lékařka</i>	1,7	2	1,8	2	1,5	1	1,4	1
	<i>služby lékárny</i>	1,2	1	1,9	2	1,6	2	2,0	2
Obecní policie	<i>klid a pořádek v obci</i>	1,7	2	2,6	2	2,3	2	2,1	2
	<i>silniční kontroly</i>	2,3	1	2,6	2	2,5	3	2,5	3
	<i>pomoc občanům</i>	2,0	1	2,4	1	2,2	2	2,1	3

Služby OÚ	<i>úřední hodiny</i>	2,1	2	2,2	2	2,1	2	2,0	2
	<i>ochota úředníků</i>	2,2	3	2,2	3	2,0	2	1,8	1
	<i>pomoc při řešení problémů</i>	2,3	3	2,4	3	2,3	2	2,2	2
Informace od OÚ	<i>přesnost informací</i>	1,6	2	2,2	2	2,1	2	2,2	2
	<i>aktuálnost informací</i>	1,7	1	2,3	2	2,1	2	2,3	2
	<i>množství informací</i>	1,9	2	2,6	2	2,2	2	2,3	2
Dostupnost sortimentu	<i>potraviny</i>	1,6	1	2,3	2	2,0	2	1,8	2
	<i>textil</i>	3,5	3	3,9	3	3,6	4	3,8	3
	<i>domácí potřeby</i>	3,3	3	3,8	5	3,3	3	3,6	3
	<i>papírenské zboží</i>	3,2	4	3,4	3	3,1	3	3,3	3
	<i>květiny</i>	1,7	2	2,4	2	2,0	2	2,3	3
	<i>barvy, laky</i>	2,9	2	3,2	3	2,9	2	3,1	3
	<i>ostatní</i>	2,7	3	3,4	3	3,0	3	2,9	2
Ostatní služby	<i>poštovní služby</i>	2,3	2	2,0	2	2,0	1	1,9	2
	<i>služby ČS</i>	2,0	2	2,3	2	2,1	2	2,4	3
	<i>kosmetické služby</i>	2,4	3	2,4	2	2,2	2	2,8	2
	<i>pohostinské služby</i>	2,4	2	2,4	2	2,1	2	2,5	2

Tab. 14: Hodnocení spokojenosti dle bydliště respondentů

Oblast hodnocení	Hodnocené služby	dle bydliště									
		Štěpánov		Březce		Benátky		Mor. Huzová		Stádlo	
		průměr	modus	průměr	modus	průměr	modus	průměr	modus	průměr	modus
Technické služby	<i>svoz komunálního odpadu</i>	1,9	1	1,5	1	1,7	2	1,8	1	1,8	2
	<i>svoz tříděného odpadu</i>	2,5	2	2,0	2	2,3	2	2,2	2	2,5	3
	<i>služby sběrného dvora</i>	2,2	2	1,7	2	2,2	2	2,4	1	2,7	3
	<i>úklid v obci</i>	2,6	3	2,7	3	3,0	3	2,9	3	3,2	2
	<i>péče o zeleň v obci</i>	2,7	3	2,7	3	2,8	3	2,9	3	3,0	3
	<i>zimní údržba v obci</i>	2,6	3	2,1	3	1,9	1	3,4	3	2,2	2
Dopravní obslužnost obce	<i>autobusové spojení Olomouc</i>	1,6	1	1,7	1	1,7	2	2,4	2	1,5	1
	<i>autobusové spojení Šternberk</i>	3,6	3	3,1	3	3,4	3	3,1	3	2,8	3
	<i>autobusové spojení Uničov</i>	2,6	3	2,3	3	2,8	2	3,3	3	2,7	3
	<i>množství a umístění zastávek</i>	1,8	1	1,7	1	1,6	1	2,0	2	1,5	2
Vzdělávací instituce	<i>MŠ Sídliště</i>	1,9	2	1,8	2	1,8	2	1,7	2	2,0	2
	<i>MŠ Moravská Huzová</i>	1,6	1	2,0	1	2,0	2	1,6	1	2,0	2
	<i>ZŠ Štěpánov</i>	2,5	2	2,8	2	2,4	2	2,4	3	2,0	2
Kulturní akce	<i>úroveň plesů</i>	2,0	2	1,7	1	2,3	3	2,2	2	2,5	2
	<i>úroveň koncertů</i>	2,5	2	2,4	2	2,2	2	3,2	2	2,0	2
	<i>provoz kina</i>	2,2	2	2,5	3	2,3	2	2,5	2	2,7	3
	<i>divadelní představení</i>	2,0	2	2,2	2	2,0	2	1,7	2	2,0	2
	<i>akce základní školy</i>	2,2	2	1,9	2	1,6	2	2,3	2	1,8	1
	<i>služby knihovny</i>	1,8	2	1,6	2	2,0	2	2,4	2	2,0	2
	<i>Hody sv. Vavřince</i>	1,9	1	1,6	2	1,7	1	2,0	2	1,5	1
Zdravotnické služby	<i>praktický lékař</i>	2,4	2	2,3	3	2,7	3	2,0	2		
	<i>praktická lékařka</i>	1,5	1	1,3	1	1,5	1	2,0	2	2,0	2
	<i>zubní lékařka</i>	2,7	3	1,4	1	3,0	3	2,0	2		
	<i>dětská lékařka</i>	1,6	1	1,3	1	1,4	1	1,7	2	2,0	2
	<i>služby lékárny</i>	1,7	2	1,7	1	1,9	2	2,0	2	2,0	2
Obecní policie	<i>klid a pořádek v obci</i>	2,4	2	2,0	2	2,5	2	2,2	2	2,5	2
	<i>silniční kontroly</i>	2,5	3	2,3	3	3,1	5	2,5	2	3,2	4
	<i>pomoc občanům</i>	2,4	2	1,7	1	2,5	1	2,0	1	2,3	2

Služby OÚ	úřední hodiny	2,0	2	2,0	2	2,4	2	2,5	2	2,3	2
	ochota úředníků	2,1	1	1,9	2	1,9	2	2,1	1	1,7	1
	pomoc při řešení problémů	2,4	2	2,2	2	1,9	2	2,3	2	2,0	2
Informace od OÚ	přesnost informací	2,2	2	1,8	2	1,8	1	2,2	2	1,8	2
	aktuálnost informací	2,1	2	1,9	1	2,0	1	2,9	3	1,7	2
	množství informací	2,4	2	1,8	2	2,0	3	2,4	3	1,8	2
Dostupnost sortimentu	potraviny	2,0	2	1,7	2	2,4	2	2,1	2	2,2	2
	textil	3,8	5	3,4	3	3,6	3	3,7	4	3,8	4
	domácí potřeby	3,5	3	3,5	3	3,7	3	3,3	3	4,0	4
	papírenské zboží	3,2	3	3,2	3	3,4	4	3,0	2	3,7	4
	květiny	2,1	1	1,8	2	2,3	2	2,5	3	2,7	2
	barvy, laky	3,1	3	2,5	2	2,7	2	3,3	3	2,5	3
	ostatní	3,2	3	2,9	3	3,0	3	2,6	3	3,7	4
Ostatní služby	poštovní služby	2,1	2	1,5	1	1,9	2	2,1	2	1,5	1
	služby ČS	2,2	2	2,1	2	2,2	2	2,2	1	2,3	2
	kosmetické služby	2,3	2	2,6	2	2,4	2	2,7	2	2,0	2
	pohostinské služby	2,3	2	1,9	2	2,7	3	1,9	1	2,3	2

Tab. 15 Hodnocení spokojenosti dle délky života v obci

Oblast hodnocení	Hodnocené služby	dle délky života v obci					
		Méně než 5 let		5 - 10 let		Více než 10 let	
		průměr	modus	průměr	modus	průměr	modus
Technické služby	<i>svoz komunálního odpadu</i>	1,7	1	1,7	1	1,8	1
	<i>svoz tříděného odpadu</i>	2,6	2	2,4	3	2,4	3
	<i>služby sběrného dvora</i>	2,5	2	2,2	2	2,2	3
	<i>úklid v obci</i>	2,9	3	2,9	3	2,6	2
	<i>péče o zeleň v obci</i>	2,8	3	3,1	3	2,6	3
	<i>zimní údržba v obci</i>	2,4	3	2,2	3	2,6	2
Dopravní obslužnost obce	<i>autobusové spojení Olomouc</i>	1,5	1	1,5	1	1,7	2
	<i>autobusové spojení Šternberk</i>	3,4	3	3,4	3	3,5	3
	<i>autobusové spojení Uničov</i>	2,8	3	2,7	2	2,7	3
	<i>množství a umístění zastávek</i>	1,4	2	1,6	2	1,8	1
Vzdělávací instituce	<i>MŠ Sídliště</i>	1,7	2	1,9	2	1,9	1
	<i>MŠ Moravská Huzová</i>	1,0	1	1,7	2	1,6	1
	<i>ZŠ Štěpánov</i>	2,5	2	2,2	2	2,6	3
Kulturní akce	<i>úroveň plesů</i>	2,2	2	2,1	2	2,0	2
	<i>úroveň koncertů</i>	3,5	2	2,1	2	2,5	4
	<i>provoz kina</i>	3,1	2	2,5	3	2,2	4
	<i>divadelní představení</i>	2,1	2	2,0	2	1,9	2
	<i>akce základní školy</i>	2,1	2	1,7	2	2,3	2
	<i>služby knihovny</i>	1,9	1	1,9	2	1,8	2
	<i>Hody sv. Vavřínce</i>	1,8	1	1,8	2	1,8	2
Zdravotnické služby	<i>praktický lékař</i>	2,7	2	2,7	2	2,3	3
	<i>praktická lékařka</i>	1,9	1	1,6	2	1,5	2
	<i>zubní lékařka</i>	3,0	3	2,7	3	2,6	3
	<i>dětská lékařka</i>	1,8	1	1,8	2	1,5	2
	<i>služby lékárny</i>	1,4	2	2,0	2	1,7	1
Obecní policie	<i>klid a pořádek v obci</i>	2,2	2	2,1	2	2,4	2
	<i>silniční kontroly</i>	3,2	3	2,4	2	2,5	3
	<i>pomoc občanům</i>	2,5	1	2,2	2	2,3	2

Služby OÚ	<i>úřední hodiny</i>	2,0	2	2,3	2	2,1	2
	<i>ochota úředníků</i>	1,5	1	2,0	2	2,1	1
	<i>pomoc při řešení problémů</i>	1,8	2	2,1	2	2,4	2
Informace od OÚ	<i>přesnost informací</i>	1,4	2	2,0	2	2,2	1
	<i>aktuálnost informací</i>	1,3	2	1,9	2	2,3	1
	<i>množství informací</i>	1,3	2	1,8	2	2,3	1
Dostupnost sortimentu	<i>potraviny</i>	2,3	2	2,2	2	2,0	2
	<i>textil</i>	3,9	5	3,5	3	3,7	4
	<i>domácí potřeby</i>	3,7	3	3,7	4	3,4	4
	<i>papírenské zboží</i>	3,6	3	3,5	4	3,1	3
	<i>květiny</i>	2,2	2	2,3	2	2,1	2
	<i>barvy, laky</i>	2,8	3	2,7	3	3,1	2
	<i>ostatní</i>	2,9	3	3,2	3	3,1	3
Ostatní služby	<i>poštovní služby</i>	1,6	2	2,1	2	2,0	2
	<i>služby ČS</i>	2,1	2	2,2	2	2,2	2
	<i>kosmetické služby</i>	2,7	2	2,3	2	2,3	3
	<i>pohostinské služby</i>	2,5	2	2,3	2	2,2	3

Příloha 8 Tabulkové vyhodnocení ostatních otázek

Tab. 16: Otázka č. 10 – Postrádáte v obci služby jiného lékaře?

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	28	14%
Ne	173	86%
Celkem	201	100%

Tab. 17: Navrhování lékařů

	Počet
Gynekolog	21
Rehabilitace	5
Alergolog	1
ORL	1

Tab. 18: Struktura odpovědí dle identifikačních otázek

Odpověď	Celkem	dle pohlaví		dle věku					dle vzdělání				dle bydliště				
		Muži	Ženy	18-25 let	26-35 let	36-45 let	46-55 let	56 a více let	Základní	SŠ bez maturity	SŠ s maturitou	VOŠ/VŠ	Štěpánov	Březce	Benátky	Moravská Huzová	Stádlo
Ne	173	77	96	36	57	37	20	23	7	50	93	23	122	19	10	16	6
Ano	28	3	25	2	3	6	6	11	5	7	14	2	25	3			

z toho

Gynekolog	21	1	20	1	1	5	6	8	2	5	12	2	18	3			
Alergolog	1		1		1					1			1				
Rehabilitace	5	1	4	1	1			3	3	1	1		5				
ORL	1	1				1					1		1				

Tab. 19: Otázka č. 14 – Zdroje informací o aktuálním dění v obci

Zdroje informací	Celkem		ANO		NE	
	absolutní četnost	relativní četnost	absolutní četnost	relativní četnost	absolutní četnost	relativní četnost
Internet	201	100%	104	51,7%	97	48,3%
Úřední desky	201	100%	63	31,3%	138	68,7%
Úředníci OÚ	201	100%	42	20,9%	159	79,1%
Místní noviny	201	100%	183	91,0%	18	9,0%
Zasedání OZ	201	100%	39	19,4%	162	80,6%
Přátelé, známí	201	100%	136	67,7%	65	32,3%

Respondenti zde měli možnost navrhnout jiný způsob získávání aktuálních informací o dění v obci. Celkem 15 respondentů uvedlo jako zdroj získávání informací místní rozhlas. Jiné zdroje nebyly uvedeny.

Tab. 20: Uvedené zdroje informací dle identifikačních otázek

Odpověď	Celkem	dle pohlaví		dle věku					dle vzdělání				dle bydliště				
		Muži	Ženy	18-25 let	26-35 let	36-45 let	46-55 let	56 a více let	Základní	SŠ bez maturity	SŠ s maturitou	VOŠ/VŠ	Štěpánov	Březce	Benátky	Moravská Huzová	Stádlo
Internet	104	43	61	19	41	24	14	6	2	24	63	15	78	11	6	5	4
Úřední desky	63	31	32	11	14	17	12	9	5	13	37	8	45	11	4	2	1
Úředníci OÚ	42	14	28	7	8	10	7	10	3	11	24	4	39	1	2		
Místní noviny	183	73	110	35	55	42	23	28	11	47	100	25	134	21	8	15	5
Zasedání OZ	39	22	17	3	11	11	5	9		14	22	3	33	3	2	1	
Přátelé	136	59	77	31	37	28	20	20	6	39	74	17	93	18	7	15	3
Rozhlas	15	5	10	1	5	1	2	6	1	2	11	1	9	3	1	2	

Tab. 21: Otázka č. 15 – Zajímáte se aktivně o dění v obci?

	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	82	41%
Ne	119	59%
celkem	201	100%

Tab. 22: Struktura odpovědí dle identifikačních otázek

Odpověď	Celkem	dle pohlaví		dle věku					dle vzdělání				dle bydliště				
		muži	ženy	18-25 let	26-35 let	36-45 let	46-55 let	56 a více let	základní	SŠ bez maturity	SŠ s maturitou	VOŠ/VŠ	Štěpánov	Březce	Benátky	Moravská Huzová	Stádlo
Ne	119	43	76	26	38	22	15	18	5	38	65	11	84	11	5	14	5
Ano	82	37	45	12	22	21	11	16	6	19	43	14	63	11	5	2	1

Tab. 23: Struktura respondenty preferovaných aktivit v obci

Odpověď	Celkem	dle pohlaví		dle věku					dle vzdělání				dle bydliště				
		Muži	Ženy	18-25 let	26-35 let	36-45 let	46-55 let	56 a více let	základní	SŠ bez maturity	SŠ s maturitou	VOŠ/VŠ	Štěpánov	Březce	Benátky	Moravská Huzová	Stádlo
Tělocvična pro ZŠ	45	21	24	15	13	12	4	1	3	13	23	6	24	9	2	9	1
Rekonstrukce MŠ Sídliště	74	26	48	10	33	17	9	5	3	21	39	11	57	7	5	4	1
Nová dětská hřiště	103	28	75	15	42	22	10	14	6	26	60	11	81	9	4	7	2
Opravy chodníků	79	41	38	21	13	17	12	16	8	28	33	10	51	12	3	9	4
Pečovatelský dům pro seniory	48	16	32	7	9	10	10	12	1	12	30	5	44	1	2	1	

Bazén	11	3	8	1	1	2	3	4		5	5	1	9				2
Opravy silnic	9	7	2	4	1	1	1	2		2	7		3	1	2	2	1
Oprava kostela	6	3	3		4		1	1			3	3	3	2	1		
Tělocvična pro veřejnost	2	1	1					2			2		2				
Kruhový objezd	1	1			1							1		1			
Kanalizace, vodovod	1	1				1				1					1		
Cyklostezka	1		1	1								1	1				
Přírodní koupaliště	1		1			1				1			1				

Příloha č. 8: Propagační materiály obce